



UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA



UMNG-VICADM-CADCON

ASUNTO: RESPUESTAS A LAS INQUIETUDES Y ACLARACIONES EXTEMPORANEAS 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.

Respetados Señores:

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

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

OBSERVACIÓN No. 1

#	DOCUMENTO SECCION	NUMERAL CAPITULO	PREGUNTA
1	Pliego de Condiciones	2.4.1	Agradecemos verificar la posibilidad que cada una de las partes asuman los impuestos en los términos que establece la ley.

RESPUESTA No. 1

No se acepta la observación. Los interesados en participar en la invitación, deberán tener en cuenta lo estipulado en el numeral 2.4.1 IMPUESTOS Y OTROS del pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 2

#	DOCUMENTO SECCION	NUMERAL CAPITULO	PREGUNTA
2	Pliego de Condiciones	5.3	Una vez se reciban los servicios a satisfacción, se establecerá un término mínimo para que el supervisor del contrato acorde al numeral 2, emita el certificado de cumplimiento?

RESPUESTA No. 2

El supervisor tendrá 5 días hábiles para dar el certificado de cumplimiento, u observaciones frente a la prestación del servicio, penalidades y demás comunicados entre contratista y supervisor.

OBSERVACIÓN No. 3

#	DOCUMENTO SECCION	NUMERAL CAPITULO	PREGUNTA
3	Pliego de Condiciones	5.4	Agradecemos aclarar qué tipo de bienes serían entregados para la ejecución del contrato y bajo que calidad serían entregados al contratista?

RESPUESTA No. 3

Debido a que la prestación del servicio se realizará en instalaciones del contratista y la finalidad del contrato es la tercerización del servicio la Universidad no realizará entrega de bienes, se suministrará información la cual será utilizada en el desempeño de la labor y debe ser custodiada de acuerdo a la ley 1581 de 2012.

OBSERVACIÓN No. 4

#	DOCUMENTO SECCION	NUMERAL CAPITULO	PREGUNTA
4	Pliego de Condiciones	5.6.3	Agradecemos la viabilidad de reducir el porcentaje de la póliza de salarios y prestaciones sociales al 10% siendo este el porcentaje normal del mercado.

RESPUESTA No. 4

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. 5

#	DOCUMENTO SECCION	NUMERAL CAPITULO	PREGUNTA
5	Pliego de Condiciones	5.9.1	Aclarar la periodicidad con la que se aplicará las multas, existe un límite a la imposición de multas y para que casos de incumplimiento se aplicarán?

RESPUESTA No. 5

Las multas se impondrán acorde a lo establecido en el numeral 5.9.1 del pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 6

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPITULO	PREGUNTA
6	Pliego de Condiciones	Operación	Agradecemos remitir el modelo de contrato

RESPUESTA No. 6

En el capítulo quinto del pliego de condiciones, se establecieron las condiciones generales del futuro contrato.

OBSERVACIÓN No. 7

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPITULO	PREGUNTA
7	Requerimientos técnicos	Operación	Por favor aclarar si la operación tendrá gestión inbound y outbound

RESPUESTA No. 7

En atención a su inquietud, se informa que la operación gestionará llamadas entrantes y salientes. Dicha información puede ser consultada en el anexo 5A del pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 8

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPITULO	PREGUNTA
8	Requerimientos técnicos	Operación	Por favor confirmar el tiempo de implementación teniendo en cuenta que para la instalación del canal los ISP tienen un promedio de 45 días

RESPUESTA No. 8

El proponente en su diseño y puesta en marcha deberá entregar cronograma de implementación e inicio de la prestación de los servicios, antes del acta de inicio.

OBSERVACIÓN No. 9

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPITULO	PREGUNTA
9	Requerimientos técnicos	Operación	Agradecemos confirmar si la operación requiere licenciamiento MS- OFFICE de ser así confirmar cantidad de licencias

RESPUESTA No. 9

Todo el licenciamiento requerido, para el correcto funcionamiento del servicio call center debe estar contemplado dentro de la propuesta del oferente, 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. 10

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPTULO	PREGUNTA
10	Requerimientos técnicos	Operación	Por favor aclarar si la gestion outbound se tendra una marcacion manual, progresiva o predivitiva

RESPUESTA No. 10

La gestión outbound, tendrá marcación manual para las campañas establecidas en acuerdo con el supervisor del contrato, si el proponente presenta una mejora tecnológica deberá estar contemplada en la propuesta presentada

OBSERVACIÓN No. 11

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPTULO	PREGUNTA
11	Requerimientos técnicos	Operación	agradecemos nos puedan confirmar si el IVR esperado es un enrutador o es transaccional, agradecemos nos puedan compartir el arbol del IVR esperado

RESPUESTA No. 11

En atención a su inquietud, se informa que el IVR es enrutador. Con relación al árbol del IVR, este se configurará en mutuo acuerdo con el supervisor del contrato.

OBSERVACIÓN No. 12

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPTULO	PREGUNTA
12	Requerimientos técnicos	Operación	Por favor confirmar si las llamadas ingresan al PBX de la universidad debemos conectarnos a la planta de la UMNG, por cual requerimos nos confirmen el tipo de planta telefonica, que tecnologias soporta para la transferencia de las llamadas al centro de contacto (H323, SIP)

RESPUESTA No. 12

En la actualidad, la Universidad cuenta con una plataforma Avaya Communication Manager Release 6.0 software estándar, la cual está alojada en un servidor principal S8800 y utiliza Media gateways G430/G450, con 836 usuarios

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

OBSERVACIÓN No. 13

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPÍTULO	PREGUNTA
13	Requerimientos técnicos	Operación	por favor confirmar si dentro de la operación se tendra gestion por fax, de ser asi por favor compartimos el volmumen de fax por mes

RESPUESTA No. 13

En atención a su inquietud, se informa que la operación no contempla servicio de fax.

OBSERVACIÓN No. 14

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPÍTULO	PREGUNTA
14	Requerimientos técnicos	Operación	por favor confirmar si se tiene contemplado dentro del presupuesto un canal de backup para el canal principal de 10 MB solicitado, esto debido a la criticidad de la operación

RESPUESTA No. 14

El proveedor o el oferente deberá contemplar todos los elementos necesarios para garantizar la continuidad del servicio, según establecido en pliego de condiciones Numeral 5A Item 14.

OBSERVACIÓN No. 15

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPÍTULO	PREGUNTA
15	Requerimientos técnicos	Operación	Por favor replantear lo indicado con respecto al licenciamiento requerido en las instalaciones e infraestructura del contratante, cada parte es responsable de su infraestructura y debe dar las condiciones mínimas de conexión para el establecimiento del servicio

RESPUESTA No. 15

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

OBSERVACIÓN No. 16

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPÍTULO	PREGUNTA
16	Requerimientos técnicos	Operación	por favor confirmar la dirección de instalación del servicio, que proveedores ya cuenta con UM en estas instalaciones, se deben tener en cuenta cargos de crossconexión

RESPUESTA No. 16

La dirección de instalación en la UMNG es carrera 11 #101-80, actualmente se cuenta con un canal de internet con el proveedor IFX Colombia.

Todos los costos requeridos para la prestación del servicio deberán estar contemplados en la propuesta del oferente.

Frente a la pregunta "qué proveedores cuentan con UM en estas instalaciones", la misma no es clara por lo tanto el comité técnico se abstiene de presentar una respuesta.

OBSERVACIÓN No. 17

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPÍTULO	PREGUNTA
17	Requerimientos técnicos	Operación	por favor confirmar volúmenes de sms y mail mensuales que usaran en la operación

RESPUESTA No. 17

Se aclara al proponente que no se cuenta con volumen de SMS y MAIL 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.

Se estima que el volumen de SMS mensuales es de 3000 mensajes

OBSERVACIÓN No. 18

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPÍTULO	PREGUNTA
18	Requerimientos técnicos	Operación	confirmar si el 100% de la operación debe tener la atención por chat, agradecemos nos puedan compartir las volúmenes para este canal.

RESPUESTA No. 18

Se aclara al proponente que la operación y atención debe distribuirse entre chat, correo, sms y llamadas telefónicas.

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. 19

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPÍTULO	PREGUNTA
19	Requerimientos técnicos	Operación	en la gestion outbound, la salida de llamadas sera por las troncales de salida de UMNG o se deben disponer de troncales de salida en el centro de contacto

RESPUESTA No. 19

Las llamadas entrantes y salientes se realizan a través de los primarios de la universidad.

OBSERVACIÓN No. 20

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPÍTULO	PREGUNTA
20	Requerimientos técnicos	Operación	por favor confirmar la sabana de aplicaciones a las cuales se deben comctectar los agentes e indicar el tipo de conexión de cada una (web, cliente servidior)

RESPUESTA No. 20

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 minimo una conexión de banda ancha convencional.

OBSERVACIÓN No. 21

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPÍTULO	PREGUNTA
21	Requerimientos técnicos	Operación	por favor confirmar si nuestro CRM debe integrarse algun aplicativo de la UMNG de ser asi por favor confirmar el alcance de esta integracion

RESPUESTA No. 21

En atención a su inquietud, se informa que no se debe integrar con ningún aplicativo de la UMNG, es responsabilidad del oferente el diseño del servicio a implementar.

OBSERVACIÓN No. 22

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPÍTULO	PREGUNTA
22	Requerimientos técnicos	Operación	se habla se tranferencia de llamadas por favor compartirnos volumetrias de estas tranfesrencias

RESPUESTA No. 22

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. 23

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPTULO	PREGUNTA
23	Requerimientos técnicos	Operación	agradecemos compartirnos el flujo de la encuesta esperada, esta sera solo para el canal telefonico o para el chat tambien.

RESPUESTA No. 23

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

OBSERVACIÓN No. 24

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPTULO	PREGUNTA
25	Requerimientos técnicos	Operación	por favor compartirnos las volumetrias de llamadas de salida y entrada de la operación mensuales asi como el porcentaje de abandono de las llamadas

RESPUESTA No. 24

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. 25

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPTULO	PREGUNTA
26	Requerimientos técnicos	Operación	el pliego menciona que se requieren 8 Agentes base, 2 de backup y 1 coordinador. Sin embargo, para corroborar estas cantidades, se requieren los volúmenes de transacciones para el canal inbound, outbound e-mail y chat a nivel de intervalo de al menos tres meses.

RESPUESTA No. 25

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. 26

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPÍTULO	PREGUNTA
27	Requerimientos técnicos	Operación	se requiere confirmar las metas de servicio para los canales: outbound, e-mail y chat.

RESPUESTA No. 26

Se solicita al interesado remitirse al Anexo 5A del pliego de condiciones numeral 22

OBSERVACIÓN No. 27

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPÍTULO	PREGUNTA
28	Requerimientos técnicos	Operación	Agradecemos al CONTRATANTE informar ¿Si se tienen contempladas etapas de transición, migración y estabilización, con las respectivas consideraciones en ANS, entre el contrato que se esta ejecutando y el nuevo contrato?

RESPUESTA No. 27

En la actualidad no se cuenta con contrato de call center se debe contemplar todos los tiempos para prestar el servicio de manera correcta, estos tiempos deben registrar en el acta de inicio.

OBSERVACIÓN No. 28

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPÍTULO	PREGUNTA
29	Anexo 5A	Especificaciones técnicas mínimas obligatorias del servicio a contratar	Sobre el punto 5. Las políticas de y procedimientos de protección y seguridad, ¿Referencia a los que el proveedor implemente o tenga definidos, o corresponde a unos parámetros que la entidad posee para este componente?

RESPUESTA No. 28

Se deben cumplir como mínimo las obligaciones y políticas de seguridad en el trabajo exigidas por la Universidad Militar Nueva Granada, según Numeral 5.4 Obligaciones generales del contratista numeral 9.

OBSERVACIÓN No. 29

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPITULO	PREGUNTA
30	Anexo 5ª	Especificaciones técnicas mínimas obligatorias del servicio a contratar	Sobre el punto 16. Según el texto en cuestión se entiende que la Universidad espera que los enlaces telefónicos sean recibidos por la plataforma telefónica de la universidad y en caso de servicios hacia el Proveedor se utilice el canal en mención para enrutamiento de este tráfico, con lo cual cualquier costo será asumido por el Proveedor. ¿Se solicita a la Universidad indicar con que licenciamiento se cuenta en los equipos de la planta telefónica de la universidad, para considerar qué tipo de licencias deberían adquirirse ya sea en plataforma, en los session border, firewall, etc.?

RESPUESTA No. 29

En la actualidad, la Universidad cuenta con una plataforma Avaya Communication Manager Release 6.0 software estándar, la cual está alojada en un servidor principal S8800 y utiliza Media gateways G430/G450, con 836 usuarios.

OBSERVACIÓN No. 30

#	DOCUMENTO SECCIÓN	NUMERAL CAPITULO	PREGUNTA
31	Anexo 5ª	Especificaciones técnicas mínimas obligatorias del servicio a contratar	Sobre el punto 17. Que aplicativos de la Universidad deberían contar con la funcionalidad de envío de mensajes de texto, de correos electrónicos y otros servicios.

RESPUESTA No. 30

La universidad no suministrará software de envío de mensajes de texto, es responsabilidad del proveedor suministrar estos servicios.
La universidad suministrara un usuario de correo electrónico el cual puede ser configurado en la plataforma del proponente bajo términos de uso y condiciones del mismo.

• **Observaciones realizadas por la empresa IQ OUTSOURCING**

OBSERVACIÓN No. 31

"numeral 3.3.3.2 Experiencia especifica requerida: La experiencia mínima requerida se acreditara mediante la presentación de mínima 1 y máximo 3 certificaciones de contratos celebrados durante los 5 años anteriores a la fecha de cierre de la invitación y cuyo objeto sea la prestación de servicio de call center para instituciones de educación superior debidamente acreditados."

Cambiar por :

"numeral 3.3.3.2 Experiencia específica requerida: La experiencia mínima requerida se acreditará mediante la presentación de mínima 1 y máximo 3 certificaciones de contratos celebrados durante los 5 años anteriores a la fecha de cierre de la invitación y cuyo objeto sea la prestación de servicio de call center."

Teniendo en cuenta que el factor de experiencia en Instituciones académicas es puntuable, (numeral 3.2 Cuadro resumen de verificación y evaluación) no se debe tener como requisito mínimo habilitante ya que no adiciona valor a la licitación y si permitiría un mayor número de proponentes del mencionado sector de call center.

RESPUESTA No. 31

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 Logytech Mobile S.A.S**

OBSERVACIÓN No. 32

"Cuál es el tráfico esperado para chat y correo electrónico ? de esta manera estimar dimensionamiento de recurso adecuadamente."

RESPUESTA No. 32

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. 33

"Se solicita amablemente enviar formatos de anexo 1,2,3 en pdf o Word editables"

RESPUESTA No. 33

Se hará la publicación de los anexos 1,2 y 3 en formato editable.

OBSERVACIÓN No. 34

"Solicitamos sea considerado aspecto técnico, donde se solicita experiencia mínima en atención a IES, ya que como proponentes contamos con experiencia en operaciones de atención y manejo campañas con multicanalidad. Dicha experiencia es válida para aportar de manera positiva al servicio requerido en el presente RFP"

RESPUESTA No. 34

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. 35

"En cuanto a los requisitos habilitantes, se solicita poner en consideración el indicador de liquidez sea de 1.2 y no de 1.3"

RESPUESTA No. 35

En atención a la solicitud realizada por el proponente Logytech Mobile S.A.S, el Comité mantiene los indicadores financieros inicialmente aprobados. Liquidez: Igual o mayor a 1.3

OBSERVACIÓN No. 36

"En cuanto a los requisitos habilitantes, se solicita poner en consideración el indicador de endeudamiento , ya que en nuestro caso contamos con un plan de expansión que no nos permiten cumplir este ítem"

RESPUESTA No. 36

En atención a la solicitud realizada por el proponente Logytech Mobile S.A.S, el Comité Financiero no aprueba 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. 37

"En el numeral 5.10, Cláusula penal pecuniaria: Por favor informar cuál es el procedimiento para aplicación de las multas, y sí el procedimiento incluye un término prudencial para que el contratista presente descargos y/o soportes previos a la aplicación de cualquier penalidad."

RESPUESTA No. 37

El procedimiento para imposición de multas se encuentra establecido en el Acuerdo 017 de 2014 Reglamento General de Contratación de la Universidad Militar Nueva Granada.

OBSERVACIÓN No. 38

"En el numeral 5.15. Favor aclarar cuál es el preaviso para terminación unilateral de las partes?"

RESPUESTA No. 38

Se indica al interesado que debe tener en cuenta la nota establecida en el numeral 5.15 del pliego de condiciones, para los casos de terminación unilateral.

OBSERVACIÓN No. 39

"Es correcto afirmar que la operación estará de lunes a viernes de 08:00 am a 07:00 pm y sábados de 08:00 am a 01:00 pm?. Esto aplica para SAC, Chat y correos?"

RESPUESTA No. 39

Se solicita al futuro proponente remitirse al pliego de condiciones numeral 5.5 subnumeral 15.

OBSERVACIÓN No. 40

"Favor ampliar información sobre licenciamiento canales y manejo plataforma telefónica"

RESPUESTA No. 40

En la actualidad, la Universidad cuenta con una plataforma Avaya Communication Manager Release 6.0 software estándar, la cual está alojada en un servidor principal S8800 y utiliza Media gateways G430/G450, con 836 usuarios

Lo demás se solicita al futuro proponente remitirse al Anexo 5A del pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 41

"En el numeral 5.6.3 se menciona el 30% para cubrir póliza de salarios, se pone a consideración de la Universidad evaluar 20% para la misma"

RESPUESTA No. 41

Se acepta la 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."

OBSERVACIÓN No. 42

"Favor ampliar información sobre integración app de la universidad, detalles técnicos relevantes para tener en cuenta en cotización"

RESPUESTA No. 42

En atención a su solicitud, se informa que se integrará solo el servicio de chat con al APP de la universidad y la página web que este activa en su momento (LifeRay, Drupal)

- **Observaciones realizadas por la empresa EMTELCO**

OBSERVACIÓN No. 43

"¿La troncal para entrada y salida de llamadas estará a cargo de Unimilitar Nueva Granada y esta se configurara por el enlace LTL solicitado?"

RESPUESTA No. 43

Se debe establecer la configuración de acuerdo con el diseño y las plataformas que se intercomunican esto depende de los equipos y elementos que posee el proponente. No existe solicitud de enlaces LTL en la actualidad.

OBSERVACIÓN No. 44

“¿Favor compartir la volumetría de cada uno de los canales y su respectivo AHT donde aplique?”

RESPUESTA No. 44

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.

OBSERVACIÓN No. 45

“¿Número de canales de la troncal con el objetivo de dimensionar el licenciamiento SPC, así mismo que tipo de tecnología utilizan (SIP o E1/PR)?”

RESPUESTA No. 45

En la actualidad, la Universidad cuenta con una plataforma Avaya Communication Manager Release 6.0 software estándar, la cual está alojada en un servidor principal S8800 y utiliza Media gateways G430/G450, con 836 usuarios. Las llamadas del PBX y línea gratuita desbordaran a través de troncal SIP, y el sistema de telefonía de la Universidad contempla el codec H323

Cuenta con dos troncales uno de 100 canales y otro de 30 canales.

Se aclara que el diseño para la prestación del servicio debe ser realizado el proponente,

- **Observaciones realizadas por la empresa SIKES ENTERPRISES INC**

OBSERVACIÓN No. 46

“Necesitamos que nos provean la siguiente información adicional, por favor:

Cuál es el volumen proyectado de transacciones por mes?

Mes	Voz entrante	Voz – saliente	Emails	Chat	Otros
ENE			3000		
FEB			3000		
MAR			4000		
ABR			8000		
MAY			11000		
JUN			11500		
JUL			3000		



AGO			3000		
SEP			4000		
OCT			8000		
NOV			11000		
DEC			11500		

RESPUESTA No. 46

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. 47

"Cuál es la duración promedio de manejo de las llamadas (AHT)?"

	Tiempo hablando	Tiempo en espera	Transferencias	Cierre de llamada (documentación)	Total AHT
Tiempo promedio (AHT)					

RESPUESTA No. 47

No se tienen datos de esta métrica, se espera tener un promedio de duración de la llamada de 3 minutos, la misma debe ser medida y establecida por el contratista en la prestación del servicio.

- **Observaciones realizadas por la empresa LEON Y ASOCIADOS**

OBSERVACIÓN No. 48

Es posible no tener como requisito habilitante la solicitud de experiencia en call center en entidades de educación superior

RESPUESTA No. 48

Se acepta parcialmente la observación. Para experiencia específica mínima requerida, 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. Sin embargo, se aclara que la experiencia adicional, sí deberá ser en instituciones de educación superior.

OBSERVACIÓN No. 49

En el Anexo 5A – 1 se indica que el proveedor del servicio debe contar con una sede principal en la ciudad de Bogotá y una sede alterna para planes de contingencia. Esta última debe estar ubicada a más de 5 Km?

RESPUESTA No. 49

Se debe contar con un plan de contingencia que permita garantizar la continuidad del servicio independiente del lugar de operación mínimo requerido, se debe garantizar una disponibilidad del servicio superior al 99.5%

OBSERVACIÓN No. 50

En el Anexo 5A – 8 se menciona que se debe tener una disponibilidad de la central telefónica mayor o igual al 99,5%. Con base en lo anterior, nos pueden indicar el proveedor de la línea principal 6500000 y de la línea 018000111019, con el fin de contratar un esquema de troncal SIP redundante inbound con el mismo proveedor de la línea 6500000.

RESPUESTA No. 50

El proveedor de telefonía actual contratado por la Universidad es la empresa ETB.

OBSERVACIÓN No. 51

Número de canales simultáneos mínimos que se deben contratar:

RESPUESTA No. 51

El número de canales debe obedecer al diseño propuesto por el oferente garantizando la calidad y disponibilidad del servicio

OBSERVACIÓN No. 52

En el Anexo 5A – 16 se habla de un canal dedicado entre la Universidad y el proveedor, sin embargo al exigir un nivel de servicio mayor o igual al 99,5% es necesario contar con un canal dedicado de backup?

RESPUESTA No. 52

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. 53

En el Anexo 5A – 16, indica que el proveedor debe hacer una integración a nivel telefónico con los equipos de la Universidad y que los gastos de licenciamiento y configuración son responsabilidad del proveedor. Con base en lo anterior es indispensable preguntar si la Universidad cuenta con Administradores de los equipos Avaya Session Border Controller, S8800, Communication Manager, DL360G7 o se le dará acceso a dichas plataformas al proveedor?

RESPUESTA No. 53

La universidad cuenta con contrato de mantenimiento y soporte para los equipos Avaya y de requerir acceso a dicha plataformas deberá coordinar con el supervisor del contrato, para ello el

personal a realizar configuraciones deberá estar certificado en la configuración de este tipo de equipos.

OBSERVACIÓN No. 54

Exigen algún tipo de contrato de los agentes y supervisor?

RESPUESTA No. 54

Solamente se exige lo establecido en el numeral 5.6.3 del pliego de condiciones. Las obligaciones con los agentes y supervisor son potestad del contratista, en búsqueda de cumplir todo lo estipulado en el pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 55

Cual es la volumetria promedio de llamadas a atender, indicando las horas de mayor número de llamadas.

RESPUESTA No. 55

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. 56

¿Todos los agentes deben ser multicanal?, es decir que atienden telefonicamente y el chat?

RESPUESTA No. 56

El contratista deberá diseñar el servicio contemplando todos los canales de comunicación chat, telefonía, correo y SMS.

OBSERVACIÓN No. 57

El tiempo estimado para la implementación y puesta en marcha de la operación de cuantos días? Se debe estimar que los proveedores de canales de internet dedicado se toman 10 días hábiles de estudio de factibilidad y 25 días calendario para la implementación del mismo.

RESPUESTA No. 57

El tiempo estimado de implementación se debe establecer antes del acta de inicio y quedara contemplado en el cronograma de implementación en acuerdo con el supervisor del contrato.

OBSERVACIÓN No. 58

¿Es posible bajar el valor de cubrimiento de las pólizas ya que estan sobre dimensionadas para presupuesto del contrato ya que este incluye IVA)

RESPUESTA No. 58

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.

- **Observaciones realizadas por la empresa BPM CONSULTING**

OBSERVACIÓN No. 59

Comendidamente solicitamos informar la fecha estimada de inicio de operaciones de los servicios a contratar.

RESPUESTA No. 59

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. 60

Comendidamente solicitamos eliminar y/o modificar el literal d) del numeral 2.4 de los términos de referencia, estableciendo que la Entidad aumentara los precios desde el 1ro de enero de cada año de acuerdo con el incremento del salario mínimo decretado por el gobierno nacional para el año en cuestión. Esto dado a que el presupuesto estimado difícilmente cubre las necesidades mínimas fijada por la Universidad

RESPUESTA No. 60

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

OBSERVACIÓN No. 61

Comendidamente solicitamos modificar el numeral 3.3.2 Verificación Aspectos Financieros, de la siguiente manera:

Patrimonio Mayor o igual a una (1) vez el presupuesto oficial
Liquidez Igual o mayor a 1.1
Endeudamiento No superior a 70%

Capital de Trabajo Igual o superior al 30% del presupuesto oficial

Lo anterior con el fin de garantizar la pluralidad de oferentes en el proceso de contratación.

RESPUESTA No. 61

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

Los demás indicadores financieros inicialmente aprobados se mantienen en los términos establecidos en el pliego de condiciones

OBSERVACIÓN No. 62

Respetuosamente solicitamos a la entidad modificar el numeral 3.3.3.2 Experiencia específica mínima requerida, eliminando el requisito de experiencia en instituciones de educación superior, toda vez que este requisito limita drásticamente la participación de oferentes con experiencia específica de Call Center y con la capacidad y experiencia para operar los servicios solicitados por la Universidad.

RESPUESTA No. 62

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. 63

Por otro lado, y en relación con la observación anterior, comedidamente solicitamos permitir la acreditación de experiencia de contratos suscritos durante los últimos cinco (5) años y en ejecución a la fecha de presentación de ofertas. Esto permite a la entidad evidencia ejecución de contratos a la fecha, bajo estándares de calidad actuales, lo cual garantiza eficiencia y actualización en procesos de ejecución.

RESPUESTA No. 63

No se acepta la observación. Se mantiene lo estipulado en el pliego de condiciones, los contratos deben ser celebrados, ejecutados y terminados

OBSERVACIÓN No. 64

Comedidamente solicitamos modificar el numeral 3.5.3 Experiencia adicional del proponente, permitiendo la acreditación de certificaciones de contrato en ejecución y contrato relacionados con el sector de la educación (tales como secretarías, ministerios, ICEGEX, entre otros).

RESPUESTA No. 64

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. 65

Respetuosamente solicitamos modificar los sub numerales correspondientes al numeral 5.6 garantías con los siguientes amparos:

- De Cumplimiento: 20% del valor del contrato...
- De calidad del Servicios: 10% del valor del contrato...
- Pagos de Salarios, Prestaciones Sociales Legales e Indemnizaciones Laborales: 5% del valor del contrato...

RESPUESTA No. 65

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. 66

De acuerdo con nuestro entendimiento la Universidad suministrara las líneas PBX 6500000 y 018000111019 asi como los costos de estas. Por favor confirmar nuestro entendimiento.

RESPUESTA No. 66

Se aclara al proponente que las llamadas entrantes y salientes harán uso de las líneas PBX 6500000 y 018000111019 de los costos de las mismas serán por parte de la Universidad.

Se realiza la modificación en el anexo 5A del pliego de condiciones con esta aclaración

OBSERVACIÓN No. 67

Comendidamente solicitamos avalar los requisitos de continuidad por medio del plan de continuidad que establezca cada oferente y no por medio de una sede alterna, toda vez que la configuración de una sede alterna contempla costos adicionales que el presupuesto estimado no alcanza a cubrir, llevando al contratista al desequilibrio económico y por consiguiente la afectación del servicio.

RESPUESTA No. 67

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

OBSERVACIÓN No. 68

Solicitamos informar si la Universidad cuenta con políticas y procedimientos de protección y seguridad específicos a cumplir por parte del contratista. En caso de ser así solicitamos estos sean entregados en la fase precontractual.

RESPUESTA No. 68

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

OBSERVACIÓN No. 69

Solicitamos excluir de toda multa y/o penalidad, las fallas y afectaciones fuera del control del contratista, tales como fallas en los sistemas, herramientas, hardware, entre otros de propiedad y administración de la Universidad.

RESPUESTA No. 69

Se solicita al proponente remitirse al numeral 5.16 Causa fortuito o fuerza mayor del pliego de condiciones.

OBSERVACIÓN No. 70

Respetuosamente solicitamos a la Universidad eliminar toda obligación del contratista sobre los costos de licencias y configuración sobre los equipos de la Universidad, toda vez que los mismo no pueden ser cargados de forma indiscriminada al operador del servicio, al mismo tiempo que estos costos de acuerdo con la información entregada corresponden al 20% del valor total del presupuesto, lo cual conlleva a que el presupuesto estimado sea insuficiente para la prestación del servicio ya que esto no da margen a utilidad y al cubrimiento de los costos mínimos para operar, lo cual genera no solo riesgo para la fase de contratación sino para la operación del servicio.

RESPUESTA No. 70

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

OBSERVACIÓN No. 71

El pliego de condiciones, numeral 2.4 literal I, indica que el proveedor debe contemplar los costos por traslados del personal:

Por favor aclarar a que se deben los traslados y la frecuencia de estos.

RESPUESTA No. 71

Se aclara al proponente que todos los costos necesarios para la prestación correcta del servicio a suministrar deben estar contemplados en su propuesta, incluyendo accesorios, imprevistos, transportes de materiales, personal, y demás que considere necesarios.

OBSERVACIÓN No. 72

Capítulo Sexto Aspectos complementarios de la invitación:

- c) El objeto a contratar debe cumplir en un todo con las especificaciones técnicas señaladas en este 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.

Por favor aclarar a qué tipo de gastos se refiere con transporte y combustibles y para que se requiere este insumo.

RESPUESTA No. 72

Se aclara al proponente que todos los costos necesarios para la prestación correcta del servicio a suministrar deben estar contemplados en su propuesta, incluyendo accesorios, imprevistos, transportes de materiales, personal, y demás que considere necesarios.

OBSERVACIÓN No. 73

NUMERAL 18 ANEXO 5:

Realizar funciones telefónicas como: contestar, terminar, realizar conferencias, posibilidad de transferir llamadas desde la aplicación sin utilizar el teléfono en caso de que se requiera.

El numeral cita funciones telefónicas, sin embargo indica que se debe tener la posibilidad de transferir llamadas desde la aplicación sin utilizar el teléfono, solicitamos respetuosamente aclarar este requerimiento.

Agradecemos de ante mano la atención prestada a estos requerimientos, quedamos a su disposición para aclarar cualquier duda al respecto.

RESPUESTA No. 73

El oferente, en el diseño del servicio a proveer deberá disponer de un aplicativo de administración de llamadas telefónicas, el cual puede ser prestado a través de aparatos telefónicos o software de llamadas tipo Softphone.

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



