

Adenda No. 1
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002 DE 2012

**INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR
"MARIANO OSPINA PÉREZ"- ICETEX**

SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 002 DE 2012

**CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS
USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL**

En atención a las observaciones presentadas por los interesados en la audiencia pública de aclaración del pliego de condiciones llevada a cabo el pasado 24 de Mayo de 2012 y las presentadas posteriormente por escrito, de acuerdo con el cronograma del proceso, se expide la siguiente:

ADENDA No. 01

I. Modificar los numerales 3.2 - Requisitos Mínimos de Orden Financiero y numeral 5.9.2.8 – Parámetros Financieros Exigidos, un inciso o párrafo, el cual quedará así:

El proponente deberá acreditar los siguientes indicadores financieros: una razón corriente igual o mayor a una (1) vez, un capital de trabajo igual o superior al 10% del valor de las dos (2) terceras partes del total de su propuesta económica (valor total de la propuesta económica dividida en tres, multiplicada por 2 y multiplicado por el 10%), un nivel de endeudamiento total máximo del 70% y una Rentabilidad del patrimonio con resultado positivo. Los anteriores indicadores financieros deben cumplirse en los dos períodos de análisis: Diciembre 31 de 2010 y Diciembre 31 de 2011.

II. En cuanto al Aseguramiento de Calidad, adicionar al numeral 4.1.5.2 – Procedimientos, un inciso o párrafo, el cual quedará así:

(...) En caso que el requerimiento implique desarrollos tecnológicos y estos excedan el plazo definido de cinco (5) días hábiles, el Contratista deberá informar y sustentar a la interventoría del Contrato la necesidad de un plazo mayor, lo cual será analizado y aceptado o no por la interventoría. De no ser aceptado el Supervisor del contrato definirá en qué plazo deberá dar cumplimiento a lo requerido.

III. Modificar al numeral 4.1.10 – Resumen de Indicadores en el sentido que la recurrencia entre canales deberá ser máximo del 5%.

IV. En cuanto a requerimiento mínimos del sistema de información del proponente, adicionar al inciso final del numeral 4.2.3.1 – Módulo de Generación de Informes, el siguiente texto:

(...) Sin embargo, si los informes implican desarrollos tecnológicos y estos exceden el plazo definido de cinco (5) días hábiles, el Contratista deberá informar y sustentar a la interventoría del Contrato la necesidad de un plazo mayor, lo cual será analizado y aceptado o no por la interventoría. De no ser aceptado el Supervisor del contrato definirá en qué plazo deberá dar cumplimiento a lo requerido.

V. Modificar al numeral 4.2.6 – REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE ATENCIÓN CONTACT CENTER, un inciso o párrafo, el cual quedará así:

Adenda No. 1
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002 DE 2012

Grabación de llamadas: Sistema que permita dejar grabación y registro del 97% de las llamadas atendidas o realizadas. Este registro incluye toda la información relacionada con la llamada, como hora, fecha, duración, ANI y DNI entre otras.

VI. Modificar al numeral 4.2.6.1 – Características Generales Del ACD y del IVR, un inciso o párrafo, el cual quedará así:

El Proponente generará y entregará mensualmente las grabaciones de llamadas correspondientes a los contactos de los clientes a través de DVD's que contengan estas grabaciones en formatos (gsm) o (mp3) o (wav). Adicionalmente incluirá en esta entrega una relación de las llamadas allí almacenadas relacionadas con el consecutivo de la atención y el número de cédula del usuario atendido al igual que la fecha de la atención; estas serán entregadas a la firma contratada por ICETEX para su custodia y salvaguardia.

VII. Modificar el Inciso o Párrafo Segundo del Numeral 5.9.4 – REQUISITOS DE ORDEN ECONÓMICO, el cual quedará así:

La propuesta económica debe expresarse en pesos, en Moneda Legal Colombiana. Para lo cual el Proponente deberá diligenciar en su totalidad el Anexo 10 Propuesta Económica de acuerdo con las vigencias allí estipuladas. So pena de rechazo.

El ICETEX, no adjudicará el presente proceso de selección pública, en el evento en que la propuesta económica del proponente supere el valor dispuesto por el ICETEX, para esta contratación, valor que se determinó de acuerdo con el sondeo de mercado y las diferentes variables aplicadas para este efecto y que fueron incluidas en el Anexo Económico No. 10.

VIII. Modificar el Inciso o Párrafo Segundo del Numeral 6.3.1.6 – Histórico de Niveles de Servicio (10 Puntos), el cual quedará así:

Para tal fin, el Proponente debe presentar el objetivo pactado contractualmente o mediante acuerdo posterior entre las partes, siempre que este certificado por el contratante, y el promedio total obtenido para el contrato del nivel de servicio exigido.

Adenda No. 1
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002 DE 2012

IX. Modificar el Anexo No. 9 – Relación de Experiencia General del Proponente, el cual quedará así:

ANEXO No. 9 RELACIÓN DE EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE
(Debe ser soportado con las certificaciones)

NOMBRE PROPONENTE: _____		NOMBRE CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL: _____				
FECHA: _____		PARTICIPACIÓN %: _____				
CONTRATOS CON LOS CUALES ACREDITA EXPERIENCIA		FECHA INICIACIÓN	FECHA TERMINACIÓN	OBJETO	CUMPLIMIENTO	MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN
CONTRATANTE	VALOR					
TOTAL						

EN EL CASO DE EJECUCIÓN DE CONTRATOS EN UNIÓN TEMPORAL, SE DEBERÁ INDICAR LA PARTICIPACIÓN DE LA FIRMA EN PORCENTAJE (%) **ANEXAR CERTIFICACIONES EN ORIGINAL O FOTOCOPIA.**

Atentamente,

Nombre del Proponente

Firma del Representante Legal del Proponente

Identificación No. _____

Ciudad y fecha: _____

Adenda No. 1
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002 DE 2012

- X. Modificar las Tablas No. 7, No. 8 y No. 11 del Anexo 10 – Propuesta Económica, las cuales quedarán así:

TABLA 7 PROPUESTA DE ECONOMICA VIRTUAL							
PAGO POR PUESTO DE TRABAJO CON PRODUCTIVIDAD MINIMA 65 CASOS ATENDIDOS DIARIOS							
ANO 2012							
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	PRODUCTIVIDAD MINIMA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (D)	VALOR IVA (E)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (F)	VR PAGADO (B*F)
Octubre	5072		65				\$ -
Noviembre	6641		65				\$ -
Diciembre	8082		65				\$ -
TOTAL	19795	0	196	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
ANO 2013							
MES	CANTIDAD DE LLAMADAS (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	PRODUCTIVIDAD MINIMA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (D)	VALOR IVA (E)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (F)	VR PAGADO (B*F)
Enero	8470		65				\$ -
Febrero	7737		65				\$ -
Marzo	7042		65				\$ -
Abril	5267		65				\$ -
Mayo	7171		65				\$ -
Junio	8109		65				\$ -
Julio	6706		65				\$ -
Agosto	6385		65				\$ -
Septiembre	5994		65				\$ -
Octubre	5326		65				\$ -
Noviembre	6973		65				\$ -
Diciembre	8487		65				\$ -
TOTAL	83887	0	780	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
ANO 2014							
MES	CANTIDAD DE LLAMADAS (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	PRODUCTIVIDAD MINIMA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (D)	VALOR IVA (E)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (F)	VR PAGADO (B*F)
Enero	8894		65				\$ -
Febrero	8123		65				\$ -
Marzo	7394		65				\$ -
Abril	5530		65				\$ -
Mayo	7530		65				\$ -
Junio	8515		65				\$ -
Julio	7041		65				\$ -
Agosto	6704		65				\$ -
Septiembre	6294		65				\$ -
Octubre	5592		65				\$ -
Noviembre	7321		65				\$ -
Diciembre	8911		65				\$ -
TOTAL	87849	0	780	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
ANO 2015							
MES	CANTIDAD DE LLAMADAS (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	PRODUCTIVIDAD MINIMA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (D)	VALOR IVA (E)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (F)	VR PAGADO (B*F)
Enero	9338		65				\$ -
Febrero	8530		65				\$ -
Marzo	7764		65				\$ -
Abril	5807		65				\$ -
Mayo	7906		65				\$ -
Junio	8941		65				\$ -
Julio	7393		65				\$ -
Agosto	7040		65				\$ -
Septiembre	6608		65				\$ -
TOTAL	69327	0	586	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

Adenda No. 1
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002 DE 2012

TABLA 8 PROPUESTA DE ECONOMICA CHAT							
PAGO POR PUESTO DE TRABAJO CON PRODUCTIVIDAD MINIMA 55 CASOS ATENDIDOS DIARIOS							
AÑO 2012							
MES	CANTIDAD DE ATENCIONES (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	PRODUCTIVIDAD MINIMA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (D)	VALOR IVA (E)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (F)	VR PAGADO (B*F)
Octubre	2580		55				\$ -
Noviembre	4566		55				\$ -
Diciembre	3144		55				\$ -
TOTAL	10290	0	165	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
AÑO 2013							
MES	CANTIDAD DE LLAMADAS (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	PRODUCTIVIDAD MINIMA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (D)	VALOR IVA (E)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (F)	VR PAGADO (B*F)
Enero	2469		55				\$ -
Febrero	2488		55				\$ -
Marzo	1827		55				\$ -
Abril	2551		55				\$ -
Mayo	8253		55				\$ -
Junio	6955		55				\$ -
Julio	4876		55				\$ -
Agosto	3962		55				\$ -
Septiembre	3742		55				\$ -
Octubre	2709		55				\$ -
Noviembre	4794		55				\$ -
Diciembre	3301		55				\$ -
TOTAL	47927	0	660	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
AÑO 2014							
MES	CANTIDAD DE LLAMADAS (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	PRODUCTIVIDAD MINIMA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (D)	VALOR IVA (E)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (F)	VR PAGADO (B*F)
Enero	2593		55				\$ -
Febrero	2612		55				\$ -
Marzo	1918		55				\$ -
Abril	2679		55				\$ -
Mayo	8665		55				\$ -
Junio	7302		55				\$ -
Julio	5120		55				\$ -
Agosto	4160		55				\$ -
Septiembre	3929		55				\$ -
Octubre	2844		55				\$ -
Noviembre	5034		55				\$ -
Diciembre	3466		55				\$ -
TOTAL	50322	0	660	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
AÑO 2015							
MES	CANTIDAD DE LLAMADAS (A)	No. PUESTOS TRABAJO (B)	PRODUCTIVIDAD MINIMA (C)	VR PUESTO DE TRABAJO SIN IVA (D)	VALOR IVA (E)	VR PUESTO DE TRABAJO IVA INCLUIDO (F)	VR PAGADO (B*F)
Enero	2722		55				\$ -
Febrero	2743		55				\$ -
Marzo	2014		55				\$ -
Abril	2813		55				\$ -
Mayo	9098		55				\$ -
Junio	7668		55				\$ -
Julio	5376		55				\$ -
Agosto	4368		55				\$ -
Septiembre	4125		55				\$ -
TOTAL	40927	0	495	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

TABLA 11 PROPUESTA DE ECONOMICA INTERFACES			
Sistema de Información 1	Sistema de Información 2	Vr Interface SIN IVA	Vr Interface con IVA Incluido
Mercurio	CRM	\$	\$
IVR	C&cetex	\$	\$
CRM	C&cetex	\$	\$
VR TOTAL		\$	\$

Adenda No. 1
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002 DE 2012

Todas las demás estipulaciones del pliego de condiciones que no han sido eliminadas, aclaradas o modificadas por la presente adenda quedan vigentes.

Dada en Bogotá a los doce (12) días del mes de Junio de 2012.



EDITH CECILIA URREGO HERRERA

Vicepresidenta de Crédito y Cobranza encarga de las funciones de la Presidenta del ICETEX