

## SEGUNDO DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

### 1. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR CONTACT CENTER AMERICAS, A TRAVÉS DE LA SEÑOR JAIRO A. VALDÉS CALDERÓN – DIRECTOR COMERCIAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 8 DE JUNIO DE 2012.

#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA	RESPUESTA
	Generalidad	Entrega de la licitación	Respetuosamente y dada la complejidad del proceso solicitamos sea prorrogada la fecha de entrega de la licitación para el día 25 de Junio del presente año	No se accede a su solicitud.
1	4.1.5.3. Monitoreo	Los resultados obtenidos por los monitoreos auditados realizados por ICETEX se tendrán en cuenta en el indicador de calidad emitido, por tal razón podrán penalizar en la factura del Contratista y sumaran como muestras de la nota de monitoreo grupal por asesor.	De la muestra auditada por ICETEX se tendrán los resultados positivos y negativos ?	Si se tendran en cuenta retroalimentaciones positivas y negativas
2	4.1.10 Resumen de Indicadores	Calidad percibida (Monitoreo)	Cuál es la fórmula de este indicado?	Mínimo el 90% de promedio del monitoreo general por canal de atención.
3	6.3.1.4	El proponente deberá presentar la evidencia y datos estadísticos contenidos en la tabla F de la norma de calidad COPC y el resultado obtenido con la implementación realizada.	La evidencia que se entrega es el certificado emitido por el ente certificador. La tabla f contiene información confidencial de los clientes y no es posible entregarla.	El certificado emitido por el ente certificador de la certificación COPC es valido
4	4.1.4. CAPACITACIÓN	Tecnológica: Habilitar software y hardware necesario para la práctica en los temas a capacitar.	Favor informar el tiempo total de capacitación del plan de capacitación del ICETEX	Mínimo 2 horas de capacitación al mes
5	4.1.4.1. En la Etapa Preoperativa	Tecnológica: Habilitar software y hardware necesario para la práctica en los temas a capacitar.	Favor informar los requerimientos de : número de salas, equipos por sala, canal, páginas y/o conexión a aplicativos, etc.	Depende del dimensionamiento de cada canal de atención
6	4.1.4.1. En la Etapa Preoperativa	Material de capacitación: El Proponente adjudicado deberá recopilar y estandarizar todo el material de memorias del plan de capacitación en medio físico y magnético.	Favor informar si en los preoperativos se contempla la capacitación de los Capacitadores y los colaboradores nuevos simultáneamente, así como la entrega de información de productos y servicios.	En la etapa preoperativa se contempla la capacitación de los capacitadores y los colaboradores nuevos pero no al mismo tiempo.
#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA	RESPUESTA
7	N/A	Entrenamiento: El Proponente adjudicado desarrollará conjuntamente con el outsourcing de atención al usuario vigente, un plan de acompañamiento donde los agentes y/o asesores entrantes verifiquen la forma de ejecutar la operación a través de los canales de servicio a nivel nacional.	Favor informar el número de horas hombre, de capacitación (actualización, procesos y productos nuevos), a la semana establece el ICETEX.	Mínimo 2 horas de capacitación al mes
8	Anexo 1	N/A	Se propone recibir las llamadas directamente en la sede del oferente enrutando estas a un DID proporcionado por dicho oferente. El enrutamiento se debe solicitar por parte de ICETEX al proveedor de cada una de las líneas de atención.	Los Proponentes de acuerdo con el numeral 4.1.14, del Pliego de Condiciones deben presentar un modelo de servicio que incorpore las mejores prácticas del mercado al proyecto objeto de contratación. Estos documentos deben contener las especificaciones mejoradas de los canales de servicio que en la actualidad se encuentran habilitados, un modelo de atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos del cliente, en el que se especifiquen las metodologías para análisis de causas con la filosofía de agregar valor, mejorar niveles de servicio y reducir costos en la operación. No obstante, una vez se adjudique el presente Proceso de Selección Pública, en la fase preoperativa se definirá la mejor manera de implementar el tráfico de llamadas, esta definición se realizara entre el área de tecnología de ICETEX y el Proponente adjudicatario.

9	Anexo 1	N/A	El numero de la línea local en Bogotá (4173535) se debe conservar o es posible usar otra numeración para esta ciudad?	La Línea 4173535 - Línea de Servicio al Cliente se encuentra posicionada por lo cual se debe mantener.												
10	Anexo 1	N/A	La línea 4173535 en donde se encuentra instalada en la actualidad?	La Línea 4173535, Se encuentra instalada en la ciudad de Bogotá.												
11	Anexo 1	N/A	La línea 3821670 en donde se encuentra instalada en la actualidad?	La línea 3821670, se encuentra instalada en la ciudad de Bogotá, y se encuentra asignada a la operación del PBX administrativo de la entidad.												
12	Anexo 1	N/A	El numero de la línea local en Bogotá (3821670) se debe conservar o es posible usar otra numeración para esta ciudad?	El numero 3821670 se numero se debe conservar.												
13	Anexo 1	N/A	Por favor informar cual es el consumo actual de las líneas de atención al cliente ((Línea local 417 35 35, Línea Nacional 01 900 331 37 77, Línea Quejas y Reclamos 01 8000 91 68 21, Líneas para Atención Grandes Clientes))	<p>La línea 4173535 opera con: tres primarios cada uno con una factura mensual de \$452.290 Iva incluido tres clear channel cada uno con una factura mensual de \$580.000 Iva incluido</p> <p>La línea 018000 opera con: Dos primarios cada uno con una factura mensual de \$452.290 Iva incluido</p> <p>La línea 01900 opera con: Dos primarios cada uno con una factura mensual de \$452.290 Iva incluido</p> <p>Las líneas de Grandes Clientes tienen factura mensual de \$390.000 más Iva</p> <table border="0"> <tr> <td>Bogota</td> <td>(1)</td> <td>4863172</td> </tr> <tr> <td>Cali</td> <td>(2)</td> <td>4851448</td> </tr> <tr> <td>Barranquilla</td> <td>(5)</td> <td>3851426</td> </tr> <tr> <td>Medellin</td> <td>(4)</td> <td>6041308</td> </tr> </table> <p>Respecto a la cesión de las líneas de Grandes Clientes es poco viable y está sujeto a que el proveedor pueda separarlas del plan completo de líneas de entrada que tenemos asignadas, las cuales están en un paquete de líneas virtuales con numeración consecutiva. En caso de que el proveedor indique que técnicamente si se puede hacer esta separación, Serfein no tendría ningún inconveniente en realizar la cesión.</p>	Bogota	(1)	4863172	Cali	(2)	4851448	Barranquilla	(5)	3851426	Medellin	(4)	6041308
Bogota	(1)	4863172														
Cali	(2)	4851448														
Barranquilla	(5)	3851426														
Medellin	(4)	6041308														
14	Anexo 1	N/A	La encuesta sistematizada para las llamadas, cuantas preguntas debe tener?	una pregunta con 4 opciones de respuesta												
15	Anexo 1	N/A	En el párrafo "Cumplir el protocolo de reserva de información y registrar en el sistema el resultado", la aplicación en la cual se registrará el resultado de la reserva de información, será suministrado por ICETEX?	No.												
16	Anexo 1	N/A	Cuantas aplicaciones se usaran en la operación?	Las aplicaciones del proveedor y los sistemas de información del Icetex que se encuentra consiguando en el capítulo 4.2.2.1.												
17	Anexo 1	N/A	Todas las aplicaciones a usarse en la operación serán suministradas por ICETEX?	Todas las aplicaciones excepto el sistema de información desarrollado y provisto por el Proponente adjudicatario, serán suministrado por ICETEX.												
18	Anexo 1	N/A	Por favor aclarar en el párrafo " Sistema de Información del Proponente", a que hace referencia: "sistema de información del proponente"	Los sistemas de información que utilizara el contratista adjudicatario necesario para la operación contratada.												
19	Anexo 1	N/A	El mobiliario básico que suministrará ICETEX para la atención personalizada, incluye los PC?	No se incluyen los PC. Los equipos de cómputo, software, hardware y demás elementos de tecnología deben ser puestos por el contratista adjudicatario tal como está previsto en el Capítulo V Aspectos Técnicos y Tecnológicos del Proceso de Selección Pública y Numeral 4.2.1.												
#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA	RESPUESTA												

20	Anexo 1	N/A	Los correos utilizados en el sistema de atención virtual serán suministrados por ICETEX? En caso que sean suministrados por el proveedor, confirmar qué dominio deben tener y que capacidad.	No, estos deberán tener el dominio del Proponente Seleccionado
21	Anexo 1	N/A	El chat se debe acceder desde un link que estará en la pagina de ICETEX?	Si el acceso al Chat debe ser desde la pagina web del ICETEX.
22	Anexo 1	N/A	Para el canal de atención de PBX? Qué características operativas tiene el PBX actual? Con cuantas extensiones cuenta?	Actualmente existen cuatro (4) extensiones para atención de PBX. El sistema esta conformado por un Call Manager de CISCO, con su Consola de Atención
23	Anexo 1	N/A	Que arquitectura tienen las aplicaciones de Icetex suministradas por este para la Operación? Web? Cliente servidor? Se acceden a través de internet o de la LAN?	Se anexa tabla de aplicativos
24	Anexo 1	N/A	Por favor informar la formula que utiliza Icetex para calcular la disponibilidad del servicio.	El tiempo total es la suma de las horas de la operación en que los sistemas deben estar disponibles para cada canal, el nivel de disponibilidad de aplicativos y canales de comunicación se encuentra en el Anexo 16 Indicadores de Gestión, en indicadores generales, indicador número 8.
25	Anexo 1	N/A	Las bases de datos serán suministradas por el ICETEX? En que formatos?	Se anexa tabla de aplicativos. Por otro lado el ICETEX no suministrará bases de datos, dara accesos controlado a las mismas. Si se refiere a las bases de datos del actual operador, estas se encuentran en SQL Server 2005.
26	Anexo 1	N/A	Por favor aclarar a qué servicios aplicara la disponibilidad del 99,95 %	La disponibilidad aplicara para todos aquellos sistemas de información, canales de comunacion y demas infraestructura tecnologica que el proponente suministre para el desarrollo del contrato.
27	Anexo 1	N/A	Qué porcentaje de las llamadas recibidas en un pico de media hora, debe ser atendido por IVR sin pasar a agente?	No se exige un paso de llamadas a IVR obligatorio
28	Anexo 1	N/A	Cuales son los tiempos de respuesta de interacción con los sistemas provistos por icetex, esperados por éste ultimo?	El tiempo de respuesta para atención de incidencias sobre los sistemas de información del Proponente deben estar acordes y cumplir con los niveles de servicio solicitados para cada canal.
29	Anexo 1	N/A	Las grabaciones que sean entregadas cada mes al ICETEX, también deben ser guardadas en copia por parte del oferente?	Si, estas grabaciones deben ser conservadas durante el periodo de ejecución del Contrato, dado que se constituyen como parte integral del plan de entrega de la operación en 2015.
30	Anexo 1	N/A	Por cuanto tiempo se requiere tener copia y/o backup de las grabaciones por parte del oferente? Finalizado este tiempo, qué procedimiento se debe seguir con estas?	Si, estas grabaciones deben ser conservadas durante el periodo de ejecución del Contrato, dado que se constituyen como parte integral del plan de entrega de la operación en 2015.
31	Anexo 1	N/A	Los diferentes grabadoras que hay en el mercado, garantizan grabación al 97 %. ICETEX acepta este porcentaje?	Es aceptable siempre y cuando se garantice como minimo el 97% de grabación de llamadas que garantizan las grabadoras del mercado. Mediante Adenda se modifica este aspecto.

32	Anexo 1	N/A	Las grabaciones que se entreguen a ICETEX se aceptan en formato WAV o MP3?	Es aceptable la entrega de la grabacion de llamadas en formatos WAV o MP3 siempre y cuando cumplan con el porcentaje de grabacion modificado mediante adenda. Mediante Adenda se modifica este aspecto.
33	Anexo 1	N/A	El IVR se debe ofrecer o se usará para la operación el de ICETEX?	Para las líneas de atención al usuario el IVR a utilizar sería el suministrado por el proponente.
#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA	RESPUESTA
34	Anexo 1	N/A	Como continuidad de la operación ante una catástrofe o incidente de gran impacto, ofrecemos tener la operación dividida en dos sedes físicamente diferentes donde este distribuida la operación en un 50 % por cada sede. Esta propuesta es valida como contingencia?	Es perfectamente valida.
35	Anexo 1	N/A	Las encuestas deben realizarse a través de IVR?	Si
36	Anexo 1	N/A	Para fallas en infraestructura y/o servicios de conectividad del proponente, se solicita un tiempo de solución para Bogotá de 1 hora, es posible dejar este tiempo en 2 horas teniendo en cuenta que este es el tiempo que ofrecen los diferentes proveedores. ?	No se acepta. El contrato actual contempla una hora maximo, por lo que no se contempla realizar cambios en este punto.
37	Anexo 1	N/A	Actualmente ICETEX cuenta con SBC?	La forma de conectividad con el contratista actual es PBX to PBX. Las extensiones de los puntos de atención a nivel nacional existen, son parte del Call Manager y son provistas por el ICETEX. De requerirse cualquier otro tipo de comunicaciones en sedes que no sean propiedad del ICETEX deben ser provistar por el Proponente Seleccionado.
38	Anexo 1	N/A	Es aceptado por ICETEX el transporte de llamadas bajo el protocolo SIP?	Si es valido
39	Anexo 1	N/A	Qué ancho de banda utiliza cada una de las aplicaciones suministradas por ICETEX?	No esta específicamente determinado el ancho de banda, sin embaro puede remitirse a la tabla de aplicativos el cual le dice el tipo de acceso. Adicionalmente sin compromiso por parte de ICETEX informamos que el actual proveedor tiene un canal de 5Mbps entre su sede principal y la sede del ICETEX, canal por el cual tam,bien se conectan los PBX.
40	4.1.1.1	Contact Center	La aplicación o herramienta dada por el proponente debe contemplar: captura de información, modificación de la misma (actualizaciones), tipificación del tipo de requerimiento, respuesta a la solicitud y manejar escalamientos al ICETEX?, es decir las herramientas suministradas por ICETEX son solo de consulta?	Si. Las interfece que se requieren con nuestros aplicativos entre otras son para actualización de información básica en línea sobre nestra base de datos.
41	4.1.1.2	Atención Personalizada	Por favor explicar a mayor detalle en que consiste las jornadas que se realizan en Bogotá con Información General.	Se tiene dispuesto un esquema de atencion masiva a través de conferencias generales sobre los productos y servicios que la entidad ofrece. En este auditorio se agrupan clientes potenciales interesados en servicios que ofrece la entidad.
42	4.1.1.3	Atención virtual	Las 24 horas para responderle al usuario son hábiles o calendario?	Son 24 horas hábiles contadas a partir de la hora habil del dia siguiente a la recepcion de la solicitud.
43	4.1.1.4	Atención Chat	Para la atención de chat, se pueden crear salas independientes basados en el tipo de solicitud (queja, solicitud, información, etc.) del usuario	Si. El contratista adjudicatario debe implementar un modelo de atencion novedoso, efectivo que permita una prestacion del servicio en forma eficiente, efectiva y dentro de tiempos de atencion minimos.

44	4.1.1.5	Atención Escrita	El valor del transporte y la administración del Courier para hacer entrega de las respuestas a los usuarios en las diferentes ciudades son a cargo del proponente?	Esta a cargo del proponente. Tal como lo establece el pliego de condiciones en su Numeral
45	4.1.1.5	Atención Escrita	El proponente es el responsable de traer toda la documentación de las diferentes ciudades a Bogotá?	Si. El proponente adjudicatario deben cumplir con el procedimiento de correspondencia establecido por la entidad, para la centralización de proceso de atención escrita, Grandes clientes y entrega de correspondencia administrativa ante el Grupo de Correspondencia de la entidad.
46	4.1.1.6	Atención PBX	El PBX puede tener opción de auto atención si conoce el número de extensión?	Si, ya tiene esa opción
#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA	RESPUESTA
47	4.1.5.3	Monitoreo	Dentro de nuestro modelo de gestión los monitoreos realizados por los coordinadores teniendo en cuenta un manejo de aleatoriedad e integridad de la muestra son validos y no solamente los que realizan los monitoreos, se puede contemplar esto así?	Si, así está contemplado en el modelo de monitoreo planteado por el ICETEX en el pliego licitatorio
48	4.1.9	Niveles de Servicio Exigidos	cuando se presenta incumplimiento durante tres meses consecutivos de un canal se aplica el reconocimiento a favor de ICETEX sobre la factura mensual del canal que se está incumpliendo?	Si la penalización de los tres meses consecutivos se da sobre la facturación mensual del canal que está incumpliendo
49	4.1.10	Resumen de Indicadores	Por favor explicar más detalladamente como se mide el indicador de recurrencia y que parámetros se tienen en cuenta para determinar que fue ocasionado por alguna de las causas presentadas en 4.1.1.	En relación al punto a., el nivel máximo de recurrencia entre canales se mantiene en 5% y se penaliza. No obstante, mediante Adenda se aclarara el numeral 4.1.10 del Pliego de Condiciones, en el sentido que el nivel máximo permitido de recurrencia entre canales es del 5%. Las respuestas son equivocadas, parciales o incompletas. Por mala Atención al Usuario. Incumplimiento de tiempos establecidos. No respuesta de los casos. No recepción por parte del usuario de la respuesta o comunicación. Otros atribuibles al proponente seleccionado producto de la operación, que afecten el correcto funcionamiento del proceso de atención al usuario. El Proponente, debe diseñar el instrumento de medición de calidad y aplicarlo a cada canal según corresponda, previa validación de ICETEX
50	4.1.14	Sistema Gestión de Calidad.	Se acepta el Sistema de Gestión de Calidad basado bajo la Norma COPC?	Si
51	4.2.13	Requerimientos mínimos del Software básico de los computadores.	El MS Office debe estar en la totalidad de los puestos?	Si
52	Anexo 12-1	Criterios de Evaluación Técnica.	Agradecemos confirmar si el anexo 12-1 es la misma certificación que se debe adjuntar en el Anexo 9 en donde se relaciona la experiencia general del proponente.	El formato del Anexo 12-1 se constituye en un modelo que debe ser diligenciado por el Representante Legal del Proponente o por la Entidad contratante a efectos de poder verificar la experiencia específica requerida en el Pliego de Condiciones y poder contar con la información necesaria para evaluar este factor de calificación. Por lo tanto es un simple modelo que pueden seguir o no las entidades contratantes; sin embargo, las certificaciones que se presenten u otros documentos del contratante como contratos, actas, etc., deben permitir verificar la información requerida por la Entidad para validar la experiencia específica exigida
53	Pliego condiciones contratista 002_2012	4,1,3,2 Perfiles del personal a cargo del contratista	Cuántas personas en promedio tiene cada canal?	Contact center, 35 temporada baja, 55 temporada alta.
54	Pliego condiciones contratista 002_2012	4,1,3,2 Perfiles del personal a cargo del contratista	Las personas ingresan contratadas directo por la empresa o por EST?	Directo por la empresa
55	Pliego condiciones contratista 002_2012	4,1,3,5 Indicadores Operativos	Cuál es % actual de rotación que tiene la operación?	El numeral 4.1.10, establece un indicador de Rotación de 5% para todos los canales de servicio.
56	Pliego condiciones contratista 002_2012	4,1,3,2 Perfiles del personal a cargo del contratista	Se puede hacer migración de personal?	No es clara la pregunta, si es migración de personal del anterior outsourcing al nuevo si siempre y cuando cumpla con los perfiles. Si es entre canales no, cada canal debe tener su personal.

57	RFP	3.1.	Allí se indica que la Sociedad debe haber sido constituida con 5 años de antelación al momento de presentar la propuesta, pero no se señala el tiempo de antigüedad durante el cual EL PROVEEDOR ha debido prestar los servicios objeto del contrato. Proponemos que los proponentes deben haber prestado servicios objeto del contrato con 5 años de antigüedad, por lo menos.	En el numeral 3.3.1. Experiencia se establece el lapso de tiempo de experiencia general que deberán demostrar los proponentes en servicios de atención al cliente o al usuario.
#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA	RESPUESTA
58	RFP	4.1.1.	En alguna ocasión Icetex ha sido multado por atención indebida o por fuera de términos de PQR's presentados por sus Usuarios? En caso afirmativo, por favor indicar el valor de las multas que se han impuesto.	El Icetex no ha sido multado por atención indebida de PQR's
59	RFP	4.1.1.5.	Teniendo en cuenta que el courier es un contratista ajeno al Proveedor, solicitamos que el proceso de entrega de correspondencia y notificación, sea de su responsabilidad y lo maneje directamente Icetex.	No es posible
60	RFP	4.1.2.	Por favor indicar en qué etapa de contrato Icetex empieza a hacer efectiva multas por ANS?	Los descuentos por no logro en los niveles de servicios aplican desde el inicio de la operación.
61	RFP	4.1.3.5.	Solicitamos que la modificación de personal que pueda realizar Icetex, se encuentre fundamentada en incumplimiento al contrato o en justa causa, pues de lo contrario el retiro de personal generaría indemnización de despido sin justa causa.	Si sera sustentado en incumplimiento del contrato o justa causa
62	RFP	4.1.10	Solicitamos que el acumulado mensual por concepto de penalizaciones y/o multas por incumplimiento de indicadores no sobrepase el 10% del valor de la facturación mensual.	Se encuentra establecido en el pliego de condiciones que las penalizaciones no superan el 10% de la facturación mensual por canal.
63	RFP	4.2.1.	Por favor indicar si alguna parte de los servicios a prestar va a estar estructurada a través de plataformas, aplicativos o software del Icetex?	En el capítulo IV. Se encuentran consignados las especificaciones tecnológicas a cargo del Icetex. Numeral 4.2.2.1
64	RFP	4.2.2.2.	Entendemos que el software propio del proponente va a ser de su propiedad durante la ejecución del contrato y después de la finalización del mismo. Es correcta nuestra interpretación?	El numeral 4.2.2.2. Establece el Software Propio del Proponente, este hacer referencia a toda herramienta del contratista adjudicatario requerido para dar soporte a la operación contratada.
65	RFP	4.2.12	Entendemos que Icetex asume el control, seguridad, manejo y gestión sobre el software y aplicativos de su propiedad que se vayan a utilizar para el correcto desarrollo del contrato. Es correcta nuestra interpretación?	Si. Se debe firmar un acuerdo de confidencialidad entre las partes. Adicionalmente suministran los perfiles adecuados para la operación, concentrando los perfiles de mayor cobertura en determinadas personas que serán acordadas por las partes.
66	RFP	4.2.22	Teniendo en cuenta que no existen obligaciones indefinidas, solicitamos que la obligación de confidencialidad sea por el tiempo del contrato y 5 años más.	La obligación de mantener en reserva y confidencialidad la información que conozca el contratista con ocasión de la ejecución del contrato que surja de este proceso de selección, se debe extender por el plazo del contrato y por el tiempo que legalmente se establece como prescripción de la acción contractual.
67	RFP	8.8. Y 8.9.	Solicitamos que en caso de aplicar estas cláusulas penales, se garantice con anterioridad al proveedor el derecho a la defensa y al debido proceso.	En estos numerales se hace referencia a que el procedimiento para aplicar multas y sanciones está precedido del procedimiento establecido para el efecto por el artículo 24 del Manual de Contratación del ICETEX, y en el cual se garantiza el derecho de defensa y el debido proceso.
68	RFP	8.11	Solicitamos que el acumulado de las multas que llegue a imponer Icetex, no sobrepase el 10% del valor total del contrato.	Así es, no supera el 10% de la facturación mensual por canal
69	RFP	Anexo No. 1	Es común que en el sector de Contact Centers se coloquen a los proveedores de servicios multas por concepto de aspectos estrictamente operacionales. Entendemos que este tipo de multas no se deben relacionar en los cuadros de este Anexo. Qué tipo de multas e incumplimientos se deben relacionar en dicho listado?	Multas o sanciones por incumplimiento de las obligaciones contractuales que hayan tenido los proponentes en los tres (3) años anteriores a la fecha de presentación de la propuesta
#	DOCUMENTO / SECCIÓN	NUMERAL / CAPÍTULO	PREGUNTA	RESPUESTA

70	RFP	Anexo No. 22	Cláusula 2. Parágrafo. Entendemos que las modificaciones al contrato allí establecidas supondrían el acuerdo previo de las partes para definir las nuevas condiciones económicas, si a ello hubiere lugar. Es correcta la interpretación?	Si, toda modificación ya sea aumentando o disminuyendo los sitios de prestación del servicio, implicará necesariamente modificaciones de orden económico
71	RFP	Anexo No. 22	Solicitamos que se se incluyan como obligaciones a cargo de Icetex las siguientes: (i) Suministrar al Contratista de manera oportuna las políticas, directrices, guiones y lineamientos que se requieran para la ejecución de las actividades propias de la presente oferta, todo de conformidad con lo establecido por las Leyes, decretos, reglamentos que le sean aplicables, así como de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio y/o cualquier otro organismo que se encuentre facultado para ello. (ii) Establecer mecanismos que garanticen la seguridad respecto a los ajustes de facturación que se requieran realizar por parte del Contratista en desarrollo del presente contrato; (iii) Una vez Icetex tenga conocimiento de multas, sanciones y/o cualquier tipo de penalización que le llegare a ser impuesta por hechos asociados a la presente oferta y que sean imputables de manera directa al Contratista, deberá informar de manera inmediata al Contratista a efectos de que éste presente los desvargos a que haya lugar y, si es del caso, apoye a Icetex, en la respuesta y/o recurso respectivo; (iv) Comcel garantiza que las bases de datos entregadas al Contratista para su gestión, han sido obtenidas conforme a los parámetros y exigencias legales; (v) Los sistemas, aplicativos y desarrollos de propiedad de Icetex que se requieren para la prestación del servicio, deben encontrarse bajo el control, gestión, administración y seguridad de Icetex ". A nuestro criterio, la inclusión de estas obligaciones, permiten a su vez, cumplir al Contratista de mejor manera las casi 50 obligaciones que Icetex exige a su cargo.	No se acepta la observación, las obligaciones que se generan para el ICETEX no sólo son las contempladas en la minuta, sino que se encuentran a lo largo del pliego de condiciones
72	RFP	Anexo No. 22	Cláusula 10 y 11. Solicitamos que previo a la aplicación de estas multas y cláusulas penales se garantice el derecho a la defensa y al debido proceso.	En estos numerales se hace referencia a que el procedimiento para aplicar multas y sanciones está precedido del procedimiento establecido para el efecto por el artículo 24 del Manual de Contratación del ICETEX, y en el cual se garantiza el derecho de defensa y el debido proceso.

**ANEXO TABLA DE APLICATIVOS**

Nombre del Aplicativo	Base de Datos	Tipo de cliente	Descripción del sistema
Gestión de Crédito	Oracle	WEB	Módulo del programa C&CTEX que maneja los procesos de legalización renovación otorgamiento y demás, relacionados con los créditos de las líneas de Acces, tradicional y fondos en administración. Lo usan las universidades, los funcionarios del ICETEX y los constituyentes de los fondos en administración.
Gestión Cartera	Oracle	WEB	Módulo del programa C&CTEX que maneja la administración y novedades de cartera de los beneficiarios de las líneas de Acces y tradicional. Lo usan las universidades y los funcionarios del ICETEX.
Adminies	SQL Server	WEB	Administración de Instituciones de Educación Superior. Se ha venido dejando de usar, ya que las líneas fueron migradas al sistema de C&CTEX, lo usan solo fondos en administración para renovaciones, las universidades y para consultas de históricos en tesorería.
Página Web	SQL Server	WEB	Portal de acceso internet del ICETEX.
Mercurio	Oracle	WEB	Sistema de gestión documental interno del ICETEX.