

SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

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

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

1. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR SERLEFIN S.A., A TRAVÉS DEL SEÑOR JAIRO NICOLÁS RIVERA BAYONA – DIRECTOR ÁREA COMERCIAL, MEDIANTE OFICIO RADICADO No. 2012023411-R DEL 25 DE MAYO DE 2012

1.1. OBSERVACIÓN

“5.9.2.8 Parámetros Financieros Exigidos:

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 total de su propuesta económica, 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 periodos de análisis: Diciembre 31 de 2010 y Diciembre 31 de 2011.

En el numeral 5.9.2.8 parámetros financieros se solicita, entre otros factores, que el capital de trabajo se superior al 10% del valor total de la propuesta económica en relación con dos periodos de análisis es decir 31 de Diciembre de 2010 y 2011.

En relación con este punto en particular, atentamente solicitamos que el capital de trabajo, al ser una indicador que mide la capacidad de la compañía de atender sus costos y gastos operativos al corto plazo, es decir en un término inferior a un año, se exija solamente en cuanto al corte de estados financieros más reciente, es decir, 31 de Diciembre de 2011. Una validación frente al corte del 2010 no garantiza un mejor escogencia del proponente dado que ese indicador es relevante para el año 2012 en relación con el cierre fiscal del año inmediatamente anterior.

La revisión de los demás indicadores financieros si resulta relevante para establecer la tendencia de la compañía en endeudamiento, razón corriente, y rentabilidad.”.

RESPUESTA DEL ICETEX

Analizadas las observaciones presentadas por los interesados y en aras de que exista una mayor pluralidad de oferentes en este proceso de Selección Pública, sin que ello afecte la solidez y solvencia de los mismos, y teniendo en cuenta que este indicador nos permite establecer tendencias, niveles de liquidez y por tanto, minimizar el riesgo de iliquidez en condiciones eventuales de déficit de flujo de caja, de tal forma que se de continuidad a la adecuada operación del proyecto sin traumatismos; y que de acuerdo con lo manifestado por los interesados en el sentido de que con la instalación del primer año, se hace la misma operación los dos años siguientes; se ha considerado modificar el indicador de capital de trabajo mediante Adenda publicada en la pagina web.



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

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

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

2. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR CONALCRÉDITOS, A TRAVÉS DE LA SEÑORA MAGNOLIA GIRALDO LOPEZ – REPRESENTANTE LEGAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 6 DE JUNIO DE 2012.

2.1. OBSERVACIÓN

En segundo lugar y sobre la evaluación de los parámetros financieros (5.9.2.8) estimamos que la exigencia del capital de trabajo debe ser contextualizada dentro de las condiciones actuales del mercado si es la voluntad de la Entidad contar con pluralidad de oferentes, toda vez que de un primer ejercicio de costos el servicio requerido por ICETEX puede llegar alcanzar anualmente los siete mil millones de pesos, con lo que se esta pidiendo contar con dos mil millones de pesos de capital de trabajo (10% del valor total de la propuesta), cifra que solo alcanzaría una empresa en Colombia y algunas del extranjero, suma que esta muy por encima del estándar mercado y que realmente corresponde a setecientos de pesos anuales, si bien el contrato es a 36 meses, no se compadece la exigencia pues lo entendemos busca la Entidad es que los proponentes tenga capital para iniciar la operación, pero lo que se requiere para iniciar el primer año es lo mismo que se necesita para los siguientes dos, por lo que no se justifica, en nuestro criterio, que se exija tal volumen de capital de trabajo, ahora bien si dicho valor no puede ser modificado entonces solicitamos que el mismo corresponda a la sumatoria de los dos o tres últimos años según los estados financieros que se están solicitando, de tal suerte que exista una correlación o concordancia con lo que solicitan los términos de referencia.

RESPUESTA DEL ICETEX

Analizadas las observaciones presentadas por los interesados y en aras de que exista una mayor pluralidad de oferentes en este proceso de Selección Pública, sin que ello afecte la solidez y solvencia de los mismos, y teniendo en cuenta que este indicador nos permite establecer tendencias, niveles de liquidez y por tanto, minimizar el riesgo de iliquidez en condiciones eventuales de déficit de flujo de caja, de tal forma que se de continuidad a la adecuada operación del proyecto sin traumatismos; y que de acuerdo con lo manifestado por los interesados en el sentido de que con la instalación del primer año, se hace la misma operación los dos años siguientes; se ha considerado modificar el indicador de capital de trabajo mediante Adenda publicada en la pagina web.

3. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR SERVITEL RED NTERACTIVA, A TRAVÉS DEL SEÑOR GERMAN OCTAVIO ESCOBAR VALERO – REPRESENTANTE LEGAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 7 DE JUNIO DE 2012.

3.1. OBSERVACIÓN

Respecto a la evaluación de los parámetros financieros contemplada en el numeral 5.9.2.8 respetuosamente sea revisada la exigencia correspondiente al capital de trabajo, pues de un primer análisis el proyecto durante los tres años de ejecución puede costar entre 19.000 y 21.000 de pesos con lo que como está planteado en los pliegos se requeriría tener de capital de trabajo de 1.900 millones de pesos (10% de la propuesta



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

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

CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL económica), para una operación de tres años, lo que resulta excluyente, teniendo que con la instalación de un año se hace la misma operación de tres años.

Si bien entendemos que la entidad busca un contratista con la suficientes solidez y solvencia para poder implementar el proyecto y afrontar una situación de atraso en pagos, por fuerza mayor, sin que suspenda la operación, es también claro que con un capital de trabajo equivalente a un año o mejor 690 millones el proyecto tiene desde el punto de vista del contratista capacidad para ejecutarse.

Ahora bien si se están analizando dos años también se podría permitir que dicho indicador corresponda a la sumatoria de los capitales de trabajo registrados en los dos años es decir 2010 más 2011.

Por lo anterior respetuosamente solicitamos modificar dicho indicador, pues de lo contrarios sólo dos de las empresas en el mercado tendrían la capacidad de presentarse limitando la pluralidad de oferentes.

RESPUESTA DEL ICETEX

Analizadas las observaciones presentadas por los interesados y en aras de que exista una mayor pluralidad de oferentes en este proceso de Selección Pública, sin que ello afecte la solidez y solvencia de los mismos, y teniendo en cuenta que este indicador nos permite establecer tendencias, niveles de liquidez y por tanto, minimizar el riesgo de iliquidez en condiciones eventuales de déficit de flujo de caja, de tal forma que se de continuidad a la adecuada operación del proyecto sin traumatismos; y que de acuerdo con lo manifestado por los interesados en el sentido de que con la instalación del primer año, se hace la misma operación los dos años siguientes; se ha considerado modificar el indicador de capital de trabajo mediante Adenda publicada en la pagina web.

4. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR CONALCRÉDITOS, A TRAVÉS DE LA SEÑORA MAGNOLIA GIRALDO LOPEZ – REPRESENTANTE LEGAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 8 DE JUNIO DE 2012.

4.1. OBSERVACIÓN

El total de la suma de la cantidad de atenciones para la vigencia 2015 no corresponde al allí enunciado, como tampoco ocurre con los totales de las vigencias 2013 y 2014 del servicio de Virtual, igualmente se observa disparidad en la suma de las vigencias 2013 y 2014 del servicio de Chat, por lo que respetuosamente solicitamos sean corregidos los totales de los formatos de propuesta económica.

La anterior solicitud se fundamenta en que las causales de rechazo es que se supere el 1% del valor de la propuesta al momento de hacer la corrección aritmética con lo que los proponentes pueden verse incurso en esta causal si no se efectúan las correspondientes correcciones.

RESPUESTA DEL ICETEX



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

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

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

La corrección de los totales de los canales de Atención Virtual y Atención Chat del Anexo No. 10 Propuesta Económica, se realiza mediante adenda publicada en la página web.

4.2. OBSERVACIÓN

De otro lado, solicitamos se aclare como se debe diligenciar el valor de las “interfaces” en la tabla 13 de la propuesta económica toda vez que el formato de la tabla 11 señala un valor mensual pero no indica incrementos entre vigencias y si ese es valor a registrar en la tabla 13, como tampoco señala si los valores de opción de compra deben ir sumados en la oferta económica o no.

RESPUESTA DEL ICETEX

Las interfaces hacen parte integral de la propuesta económica, para estas no se contempló incrementos anuales, en la propuesta se debe discriminar el valor correspondiente a cada vigencia como se observa en la tabla No. 13. Mediante adenda publicada en la página web se modifica la tabla No. 11.

5. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR ATENTO COLOMBIA, A TRAVÉS DE LA SEÑORA JULIANA VANEGAS DURÁN- DEPARTAMENTO COMERCIAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 8 DE JUNIO DE 2012.

5.1. OBSERVACIÓN

Numeral 4.1.1. El canal de Grandes Clientes tendrá su front office en las instalaciones del Proponente y el back office en las instalaciones de ICETEX; sin embargo y de acuerdo con las necesidades de la operación la ubicación del front office y del back office podrá ser modificada por ICETEX, para que se preste en las instalaciones del Proponente, en cuyo caso se coordinará con el Proponente adjudicado con la debida antelación.

Solicitamos aclarar:

- Que características físicas debe incluir el puesto de trabajo en el caso en que el canal se encuentre en las instalaciones de ICETEX?
- En este caso sería el ICETEX o el proveedor quien suministraría el puesto de trabajo?
- En el caso en que haya alguna diferencia entre el puesto de trabajo suministrado cuando éste se encuentre en las instalaciones de ICETEX y cuando éste se encuentre en las instalaciones del proveedor y si el ICETEX decide que el backoffice quede ubicado en las instalaciones del proponente, el ICETEX reconocerá la diferencia en el valor de puesto de trabajo?

RESPUESTA DEL ICETEX

Para los dos primeros puntos aplica el numeral 4.1.1.2 Atención Personalizada del Pliego de Condiciones, donde se indica que ICETEX aportará las sedes físicas y el mobiliario básico para que los asesores y/o agentes realicen su trabajo. No obstante el Proponente adjudicatario debe proveer el equipo de



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

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

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

cómputo con todos sus componentes y asegurar el acceso a los aplicativos para el correcto desarrollo de la operación.

ICETEX no reconocerá ninguna diferencia en el valor del puesto de trabajo.

5.2. OBSERVACIÓN

Numeral 4.2.10. Por favor ilustrar cómo funciona actualmente el sistema de administración de turnos para la atención personalizada en las 18 ciudades donde no se cuenta con el sistema de Digiturno.

RESPUESTA DEL ICETEX

Actualmente el actual outsourcing tiene dispuesto un aplicativo o software similar al digiturno que permite la asignación de turnos de acuerdo con el personal conectado en el sistema y la ocupación de este canal; así mismo, este sistema genera las estadísticas solicitadas en el numeral 4.1.1.2 Atención Personalizada del Pliego de Condiciones.

5.3. OBSERVACIÓN

Numeral 4.2.24.5. Por favor aclarar cómo es el procedimiento de la Entidad en cuanto a emisión de Certificaciones y constancias y el alcance de éste ítem para el proponente y prestador del servicio del Call Center.

RESPUESTA DEL ICETEX

Previo el cumplimiento de las especificaciones técnicas establecidas en el Pliego de Condiciones, se deben habilitar medios electrónicos que permitan la entrega de certificaciones y/o constancias relacionadas con la prestación del servicio de crédito y becas. El modelo de servicio debe propender por la Virtualización de las operaciones para facilitar la atención de los usuarios vigentes.

5.4. OBSERVACIÓN

Anexo 9. Favor aclarar si en éste anexo la firma es del Representante Legal o de las empresas de las cuales se solicita la certificación. Si es éste último, solicitamos modificar el anexo para que sea firmado por el representante legal.

RESPUESTA DEL ICETEX

El Anexo 9 debe ser firmado por el Representante Legal del Proponente, ya que en él se debe consignar la información de los contratos que el Proponente quiere hacer valer a efectos de cumplir con la experiencia específica establecida en el Pliego de Condiciones; sin embargo, para efectos de mayor claridad, mediante Adenda se modifica dicho Anexo.



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

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

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

5.5. OBSERVACIÓN

Anexo 12-1. Favor permitir para las certificaciones de experiencia otros modelos que tenga cada Organización y que contengan la información solicitada por ICETEX.

RESPUESTA DEL ICETEX

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.

5.6. OBSERVACIÓN

Solicitamos respetuosamente dar a conocer los estudios previos realizados para la construcción de los pliegos definitivos.

RESPUESTA DEL ICETEX

Los procesos de contratación que adelanta ICETEX se rigen por virtud de la Ley, por las normas de derecho privado, por lo tanto no está obligada a publicar los Estudios Previos que dan origen a sus Procesos de Selección.

5.7. OBSERVACIÓN

Numeral 5.9.3.2. Las certificaciones solicitadas son de contratos celebrados en los últimos cinco años anteriores a la fecha de cierre del proceso, sin embargo, para la evaluación de los años de experiencia se dan 10 puntos a 10 o más años de experiencia demostrables en cada contrato. Favor aclarar si las certificaciones son de los últimos cinco o diez años.

RESPUESTA DEL ICETEX

Como requisito mínimo de participación se establece en el numeral 3.3.1 del Pliego de Condiciones que el proponente deberá acreditar experiencia específica, para lo cual deberá presentar la certificación respectiva, expedida por el Contratante, donde conste el cumplimiento de esta experiencia con máximo TRES (3) contratos suscritos o celebrados en los cinco (5) años anteriores a la fecha de presentación de la propuesta, cuya sumatoria de las certificaciones sean igual o superior a la suma de ONCE MIL MILLONES DE PESOS (\$11.000.000.000.00) M/CTE, que tengan por objeto la prestación de servicios de atención al usuario y/o clientes a nivel nacional y/o en el exterior, y con el lleno de los requisitos establecidos en el numeral 5.9.3.2 del Pliego de Condiciones.



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

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

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

En relación con el factor de evaluación establecido en el numeral 6.3.1.1. – Años de Experiencia Específica se tendrán en cuenta las mismas certificaciones de experiencia presentadas para cumplir con los requisitos mínimos de participación, pero adicionalmente se ponderará los años de experiencia específica demostrada en cada uno de los contratos, en los canales de Contac Center o Atención Personalizada o Atención Escrita, sumando los años que se acrediten en cada uno de esos canales, siempre y cuando en los contratos se haya prestado el servicio en por lo menos dos de esos canales.

5.8. OBSERVACIÓN

Anexo 12-3. Satisfacción del cliente. Favor permitir la utilización del modelo propio de la Organización que cumpla con la información requerida por ICETEX, o que el anexo sea firmado por el Representante Legal del Proponente y se adjunte el formato propio de Satisfacción del cliente.

RESPUESTA DEL ICETEX

El Anexo 12-3 sólo es un modelo, tanto el Proponente como la entidad contratante pueden presentar la información requerida en un modelo de certificación diferente, siempre y cuando se cuente con la información suficiente para evaluar el criterio de evaluación establecido en el numeral 6.3.1.3. del Pliego de Condiciones.

5.9. OBSERVACIÓN

Anexo 12-6. Favor permitir demostrar este ítem, ya sea con el contrato establecido con cada cliente donde se estipulan los Niveles de Servicio o por medio de un formato propio de la Organización que muestre la información y sea avalado por el Representante Legal del proponente.

RESPUESTA DEL ICETEX

El Anexo 12-6 debe ser diligenciado por el representante legal del Proponente y en su parte final se indica que el presente anexo constituye sólo un modelo, su contenido podrá ser ampliado por el Proponente, lo anterior sin perjuicio que la información que se presente debe ser suficiente para evaluar el criterio de evaluación establecido en el numeral 6.3.1.6. del Pliego de Condiciones.

5.10. OBSERVACIÓN

Solicitamos aclarar si la aplicación de chat la debe suministrar el proponente o si será suministrada por el ICETEX

RESPUESTA DEL ICETEX

La aplicación del Sistema de Atención Virtual y de Atención Chat, debe ser desarrollada, puesta en marcha y administrada por el Proponente adjudicatario.

5.11. OBSERVACIÓN



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012**SEGUNDO DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES**

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

En la página 40 informa que adicional el proponente atenderá la línea de reclamos 01800916821 y la línea 019003313777, solicito su colaboración si el histórico de estas llamadas ya están incluidas en las estadísticas de las proyecciones de atención contact Center que se muestran en la pág. 16.

RESPUESTA DEL ICETEX

De las estadísticas del contact center hacen parte el 01900, el 018000 y el 4173535, todas son una misma línea denominada contact center.

5.12. OBSERVACIÓN

El TMO que se presenta en la pág. 41 es de la línea 01800916821y la línea 019003313777 o de todas las gestiones de Contac center.

RESPUESTA DEL ICETEX

El TMO presentado corresponde a toda la gestión del Contact Center.

5.13. OBSERVACIÓN

Solicito su colaboración ampliar información cuando dice: Que las líneas 01800916821y la línea 019003313777 serán operadas por el proponente y así mismo la factura será pagada por el proponente adjudicado (en la pág. 40.)

RESPUESTA DEL ICETEX

Tal y como se viene realizando actualmente, el Proponente adjudicatario debe asumir todos los costos generados por la operación de las líneas antes mencionadas.

5.14. OBSERVACIÓN

Solicitamos su colaboración la posibilidad de obtener estadísticas diarias por intervalo teniendo en cuenta que solo se presentan de forma mensual.

RESPUESTA DEL ICETEX

No se accede a su solicitud.

5.15. OBSERVACIÓN

Agradecemos la colaboración para obtener el TMO específico de cada servicio.



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

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

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

RESPUESTA DEL ICETEX

ICETEX maneja un único TMO ya que todas las líneas se concentran en un solo punto de atención en Contact Center, por lo cual el TMO corresponde a la gestión general.


6. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR SERLEFIN S.A., A TRAVÉS DEL SEÑOR JAIRO NICOLÁS RIVERA BAYONA – DIRECTOR ÁREA COMERCIAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 8 DE JUNIO DE 2012.

6.1. OBSERVACIÓN

Según numeral 4.1.8. GESTIÓN DOCUMENTAL, el pliego cita:

Así mismo, el Proponente debe garantizar que toda comunicación escrita que ingrese y salga de la entidad debe registrarse en el sistema Mercurio a nivel nacional; en este sentido, el Sistema de Información del

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior 72
Línea de atención al usuario en Bogotá: 4173535 y Nacional: 01900 331 3777
www.icetex.gov.co
Carrera 3ª No. 18 – 32, Bogotá, D. C., Colombia
PBX: 382 16 70


SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 002-2012

Proponente debe contar con la interface que permita al Sistema Documental Mercurio el acceso a la información que se registre relacionada con el escalonamiento de los documentos.

El Proponente debe manejar a nivel nacional a través de sus asesores el proceso de gestión de correspondencia; así mismo, el traslado de los documentos físicos debe hacerse directamente al grupo archivo.

Es posible que el CRM del proponente actúe como software de gestión documental para todas las transacciones de la entidad, pudiendo ser esto un valor agregado de la propuesta y ahorrando el costo de las interfaces y por tanto disminuyendo el valor total de la propuesta?.

RESPUESTA DEL ICETEX

No, el sistema de información del proponente no puede reemplazar el sistema documental mercurio, estos sistemas se deben enlazar a través de las interfaces.

6.2. OBSERVACIÓN

Según numeral 6.3.1.2. Sistemas de Información y/o Aplicativos que Permitan Virtualización del Servicio (10 Puntos)



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

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

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

Estos sistemas de información y/o aplicativos (hardware y/o software) deben generar respuestas masivas a clientes vigentes (288.297 usuarios con un crecimiento proyectado del 6% anual) y clientes potenciales, enviando como mínimo un (1) contacto al mes para cada cliente por cada sistema de información y/o aplicativo implementado, dicho sistema debe ser medible y cuantificable.

Los sistemas de información y/o aplicativos (Hardware y/o Software) validos son:

- Sistemas de respuesta masiva de casos o solicitudes a clientes vigentes y potenciales vía mensaje de texto (sms).

Favor enviarnos qué porcentaje de celulares corresponden a cada operador con el fin de hacer una estructuración de costos de este ítem..

RESPUESTA DEL ICETEX

No se accede a su solicitud.

6.3. OBSERVACIÓN

Según el numeral 5.9.4. REQUISITOS DE ORDEN ECONÓMICO página 131

CANAL DE ATENCIÓN PBX

- 1 SMMLV
- Para el canal de atención PBX se solicitan 4 puestos de trabajo, el precio debe tener un incremento anual del 5.8% en el componente salarial y el 3% para los costos operacionales restantes.

El personal que se requiere para el canal de atención PBX es fijo y el pliego exige cuatro personas. Por otro lado el anexo 16 nos exige que se conteste el 95% de esas llamadas y que el 80% de las mismas sean atendidas antes de 20 segundos pero en el caso de un incremento importante en el número de llamadas de ingreso es muy posible que con estos cuatro funcionarios no se puedan cumplir estos niveles. De acuerdo con lo anterior se solicita respetuosamente a la entidad replantear los niveles de servicio o en su defecto replantear el número de asesores acordes con la necesidad de la operación.

RESPUESTA DEL ICETEX

Las 4 personas presupuestadas están de acuerdo con los históricos de operación de este canal; por lo anterior no se accede a su solicitud.

6.4. OBSERVACIÓN

Según el numeral 4.1.1.1. Contact Center en la página 40



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

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

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

Algunas de estas opciones están sujetas a actualización en línea de aplicativos propios de ICETEX.

- Actualización de datos.
- Estados de cuenta.
- Recibos de pago (verificar viabilidad de envío por fax.)
- Saldos y estados de mora.
- Asignación casas de cobranza.
- Información de calendarios y renovaciones.
- Información general sobre giros.

Para poder enviar los recibos de pago por fax como respuesta a una opción del IVR, se deberá también contemplar el costo de esta integración con C&CETEX,

- a) Quién asumirá ese costo?
- b) El C&CETEX lo permite?
- c)Cuál será el formato del archivo?

RESPUESTA DEL ICETEX

De acuerdo con el numeral 4.2.2.1 se establece que el Proponente debe presupuestar los costos del desarrollo de su propio software y el desarrollo del software de terceros y/o ICETEX con los cuales se realizara el enlace; así mismo, el diseño y desarrollo de estas interfaces se realizará cumpliendo las líneas metodológicas establecidas por ICETEX, garantizando el cumplimiento de las políticas de desarrollo de software y seguridad de la información, la interventoría del Contrato y la Dirección de Tecnología, informaran sobre el inicio y parámetros de estas actividades.

6.5. OBSERVACIÓN

Según el numeral 4.2.13. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SOFTWARE BÁSICO DE LOS COMPUTADORES PERSONALES PROVISTOS POR EL PROPONENTE

4.2.13. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SOFTWARE BÁSICO DE LOS COMPUTADORES PERSONALES PROVISTOS POR EL PROPONENTE

Los Computadores personales provistos por el Proponente, deben tener como mínimo lo siguiente: ambiente Windows de la última versión liberada y aprobada por ICETEX, software de oficina MS Office de la última versión liberada, software de antivirus comercial licenciado, reconocido, en la última versión liberada y actualizado, navegador Internet Explorer y lector de archivos en formato PDF. Todo el software instalado en los equipos del proveedor debe estar debidamente licenciado, el proveedor suministrará a ICETEX copias de dichas licencias, no se permite la utilización de software libre o sin licenciamiento, no se permite utilizar software que no esté debidamente autorizado por ICETEX para su instalación y uso.

Teniendo en cuenta que los equipos son nuevos, el software del sistema operativo solo se tendrá cuando se compren las máquinas ya que son licencias OEM que nacen y mueren con el equipo por tal razón,

- a) se pueden mostrar dichas licencias luego de adjudicado el contrato y comprados los equipos?



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

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

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

- b) El resto de licencias de software es viable mostrarlo de la misma manera cuando se adjudique la licitación?
- c) Para el caso del lector de PDF que es de libre uso pero el pliego no lo permite siendo este es el único que funciona, se puede utilizar este de libre uso?
- d) Teniendo en cuenta la operación actual de contact center donde este canal de atención no utiliza ms office, solicitamos aclarar si los equipos deben contar con ese software. En caso afirmativo para que se requiere dicho software.
- e) Teniendo en cuenta la operación actual del canal de atención personalizada donde este canal actualmente no utiliza ms office, solicitamos aclarar si los equipos deben contar con ese software. En caso afirmativo para que se requiere dicho software.
- f) Teniendo en cuenta la operación actual de PBX donde este canal de atención no utiliza ms office, solicitamos aclarar si los equipos deben contar con ese software. En caso afirmativo para que se requiere dicho software.
- g) Teniendo en cuenta la operación actual chat donde este canal de atención no utiliza ms office, solicitamos aclarar si los equipos deben contar con ese software. En caso afirmativo para que se requiere dicho software.

RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a y b, Se acepta la presentación de las licencias.

En relación al punto C, Todo software utilizado para la operación del ICETEX debe cumplir con la normatividad vigente para derechos de autor.

En relación al punto d., e., f., g., todos los equipos deben contar con las características solicitadas en Pliego de Condiciones; lo anterior, dado que estas son las necesidades de ICETEX.

6.6. OBSERVACIÓN

Según numeral 4.2.21. REQUERIMIENTOS REFERENTES A SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

“Los servicios provistos deben ser acordes con las políticas de seguridad de la información, basadas en el estándar NTC-ISO-27001 y el conjunto de mejores prácticas reunidas en ITIL; así mismo, el Proponente debe conocer y cumplir con lo estipulado en el Manual de Seguridad de ICETEX “, Por favor enviar manual de seguridad de Icetex toda vez que no se puede descargar de la página.

RESPUESTA DEL ICETEX

Se revisó el link con el área encargada y solicitamos por favor acceder nuevamente.

6.7. OBSERVACIÓN

Según numeral 4.2.11. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE ATENCIÓN PBX

Actualmente ICETEX opera con un PBX VoIP marca CISCO Call Manager (Cisco Unified Enterprise Attendant Console para CISCO Unified Communication Manager Versión OPR 3.1.1.511), un tarifador marca PC-Sistel Versión 4.86R4+ de la firma Visualsoft, las estadísticas que arroja son cantidad de llamadas entrantes totales,



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

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

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

cantidad de llamadas entrantes por extensión, cantidad de llamadas salientes, cantidad de llamadas salientes por extensión, duración de llamada, costo de llamada, cantidad de llamadas a extensiones internas, discriminación de llamadas salientes locales, celulares, nacional e internacional, cantidad de llamadas contestadas totales, cantidad de llamadas.

RESPUESTA DEL ICETEX

Se emite respuesta con la pregunta 3.8, teniendo en cuenta que el texto es el mismo y no existe ninguna pregunta.

6.8. OBSERVACIÓN

Según numeral 4.2.11. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE ATENCIÓN PBX

“Actualmente ICETEX opera con un PBX VoIP marca CISCO Call Manager (Cisco Unified Enterprise Attendant Console para CISCO Unified Communication Manager Versión OPR 3.1.1.511), un tarifador marca PC-Sistel Versión 4.86R4+ de la firma Visualsoft, las estadísticas que arroja son cantidad de llamadas entrantes totales, cantidad de llamadas entrantes por extensión, cantidad de llamadas salientes, cantidad de llamadas salientes por extensión, duración de llamada, costo de llamada, cantidad de llamadas a extensiones internas, discriminación de llamadas salientes locales, celulares, nacional e internacional, cantidad de llamadas contestadas totales, cantidad de llamadas”. Favor enviar los datos de contacto de visual soft para poder cotizar el servicio que se requiere de extracción de la plataforma cisco.

RESPUESTA DEL ICETEX

Respuesta: Estos datos los podrá encontrar en los siguientes links <http://www.visualsoft.com.co/vsoft/>, o www.desca.com

6.9. OBSERVACIÓN

Según numeral 4.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO pagina 37 “El Proponente debe suministrar una oficina permanente y exclusiva en Bogotá, para las visitas que realice la interventoría en el desarrollo del Contrato“. Debe esta oficina tener especificaciones mínimas requeridas?

RESPUESTA DEL ICETEX

La oficina debe tener un equipo que contenga las mismas especificaciones técnicas solicitadas para todos los equipos incluidos aplicativos, programas, etc. Debe tener disponibilidad para ser utilizada por cualquier funcionario de ICETEX que se desplace a realizar visitas de calidad al Proponente.

6.10. OBSERVACIÓN

Según numeral 4.2.1 página 83, en el evento en que la prestación del servicio de los canales que operan en las instalaciones de Icetex se vea afectada debido a causas atribuibles al Icetex.



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

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

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

- a. Quién asume los costos de reparación o reposición de equipos o infraestructura que se generen?
- b. En caso de Icetex responda cuál es el tiempo de respuesta que se tendrá por parte de Icetex para atender estos requerimientos?
- c. En el evento en que estos inconvenientes atribuibles al Icetex repercutan en el incumplimiento de los niveles de servicio cómo se descontarán estos casos dentro de la medición de niveles de servicio con el fin de no afectar los resultados de los mismos obtenidos por el proveedor?
- d. Teniendo en cuenta que los canales se facturan por productividad, en el caso en que no se pueda prestar el servicio por causas atribuibles al Icetex, cómo se facturará el personal disponible para la operación ya que su productividad será cero?

RESPUESTA DEL ICETEX

En relación al punto a. y b. Para el caso específico de los canales suministrados por ICETEX, se tiene contrato con la compañía Telefónica, que cubre todos los costos. Cada sede cuenta con canal de respaldo para minimizar el riesgo de caída. La actual disponibilidad es muy cercana al 100%. La respuesta por parte de Telefónica es inmediata cuando hay una caída.

En relación al punto c. y d., en caso de presentarse inconvenientes en las instalaciones de ICETEX que sean atribuibles al mismo, que como consecuencia impidan la prestación del servicio en los canales ubicados allí; se procederá por parte de la interventoría del Contrato y del Proponente adjudicatario a definir la forma de medir los niveles de servicio y de facturar de acuerdo con la productividad de los agentes.

6.11. OBSERVACIÓN

Según numeral 4.2.19 REQUERIMIENTOS REFERENTES A TELECOMUNICACIONES, , el proponente puede garantizar redundancia sobre líneas telefónicas por el contratadas, teniendo en cuenta que las líneas de atención al usuario son propiedad del Icetex no es posible para el proveedor generar estos canales redundantes haciendo que el usuario pueda seguir llamando por las mismas líneas. De acuerdo a lo anterior se solicita aceptar que la redundancia de estas líneas telefónicas se haga mediante otra línea telefónica provista por el contratante la cual deberá ser divulgada al público en general en el momento en que se generen fallas en todas las líneas que actualmente se tienen para la operación.

RESPUESTA DEL ICETEX

Respuesta: El ICETEX entiende que en la redundancia no se puede mantener con el mismo número telefónico, el ICETEX se compromete a divulgarlos a los usuarios en el momento que se requiera.

6.12. OBSERVACIÓN

En lo referente a los numerales 4,2,3 REQUERIMIENTOS MINIMOS DE SISTEMA DE INFORMACION DEL PROPONENTE y 4,2,5 OTROS REQUERIMIENTOS TECNOLOGICOS el proponente debe presentar auditoria semestral y el certificado de una firma auditora de sistemas para la base de datos de CRM. Por favor definir mejor el alcance de estas auditorías.



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012**SEGUNDO DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES**

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

RESPUESTA DEL ICETEX

Estas auditorías a las bases de datos del Sistema de Información del Proponente deben certificar por parte de una firma externa que la información allí contenida cumple con los principios de Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la información.

6.13. OBSERVACIÓN

Según tablas de la página 16. PROYECCION DE LA CUANTIFICACION DEL SERVICIO DURANTE EL PERIODO OCTUBRE 1 DE 2012 A SEPTIEMBRE 30 DE 2015, teniendo en cuenta que dentro de la operación actual del canal de atención escrita, la radicación promedio se encuentra muy por encima de la proyectada en el pliego, se solicita confirmar las cifras de radicación que se tendrán en la ejecución del nuevo contrato.

RESPUESTA DEL ICETEX

No se accede a su solicitud.

6.14. OBSERVACIÓN

Según ANEXO 10, TABLAS 1 al 10, teniendo en cuenta que la productividad proyectada en los pliegos para todos los canales es muy superior a la que de acuerdo con los históricos de operación realmente se puede lograr dentro del proyecto se solicita revisar y disminuir estas cifras de productividad exigida principalmente en el canal de atención virtual.

RESPUESTA DEL ICETEX

No se accede a su solicitud.

6.15. OBSERVACIÓN

SEGÚN TITULO DE LA TABLA 7 ANEXO 10, PÁGINA 182 habla pago por puesto de trabajo con productividad mínima 55 casos atendidos diarios. Por su lado la propuesta económica de la misma tabla cita 65 casos. Favor aclarar cuál es el número real.

RESPUESTA DEL ICETEX

Se modifica mediante adenda publicada en la página web.

6.16. OBSERVACIÓN

SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

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

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

SEGÚN EL NUMERAL 4.2.3, en los requisitos mínimos del sistema de información se exige que los trabajadores de Icetex tengan acceso a nuestro sistema desde cualquier lugar en que se encuentren, solicitamos que la entidad incluya en el pliego la obligación de Icetex de ajustar los firewalls y permisos necesarios para acceder a todas las funcionalidades del aplicativo del proponente. Para esto es importante considerar el sistema operativo considerado en los pliegos de condiciones.

RESPUESTA DEL ICETEX

ICETEX al momento de la adjudicación del Contrato otorgara los permisos necesarios para acceder a todas las funcionalidades de los aplicativos del Proponente; así mismo, de acuerdo con el numeral 4.2.2.2 Software Propio del Proponente del Pliego de Condiciones, el Proponente debe garantizar que el software desarrollado y/o todo software destinado por su parte para la operación, debe ser compatible con la plataforma tecnológica utilizada por ICETEX; garantizando que en cualquier equipo de la Entidad se pueda realizar consultas, acceder a módulos de supervisión, informes, monitoreo en línea y todos aquellos solicitados por la interventoría.

6.17. OBSERVACIÓN

Según numeral 5.9.4. REQUISITOS DE ORDEN ECONOMICO Y ANEXO 10. PROPUESTA ECONÓMICA

a. Dado que la productividad será obtenida por el personal que se vincule para atender la operación y que esta productividad puede ser igual, superior o inferior a la requerida; para efectos de la facturación se reconocerán la cantidad de puestos de trabajo que indique la productividad promedio, así sea superior o inferior al número de asesores que se hayan tenido en la operación, o se tiene que soportar los puestos de trabajo resultado de la productividad promedio teniendo en cuenta el personal contratado?

b. De acuerdo con lo anterior, en caso de que se deba soportar los puestos de trabajo a facturar de acuerdo con el personal contratado, es decir que la facturación se realizaría por personas, se puede dar un desequilibrio en la facturación dado que cuando la productividad no se cumple, se castiga al proveedor en la medida que no puede facturar todos los asesores que tiene contratados, pero en el evento en que cómo resultado de la buena gestión, se logre sobre ejecutar la productividad requerida, no se podrían facturar los puestos de trabajo que indique la productividad sino que se facturaría máximo los que se tengan contratados. Esto evidentemente desestimula al proveedor para propender por una mejora en la productividad. Así las cosas, en el evento en que la facturación sea por personas, y dado el castigo por el no cumplimiento de la productividad, con miras a generar equidad se solicita establecer un esquema de bonificación para el evento en que se sobre ejecute la productividad esperada y de esta manera se motive al proveedor a conseguir un mejor resultado.

c. En caso de que la facturación corresponda únicamente a la medición de la productividad requerida sin tener en cuenta el personal que efectivamente se haya tenido en la operación, se solicita indicar si como parte de los soportes mensuales que se remitan al Icetex se tendrá que enviar la nomina y en tal caso, indicar cómo estos soportes podrían afectar el valor o el número de puestos facturados.

d. Se solicita indicar cuál o cuáles serán los soportes requeridos para acreditar la productividad y los puestos de trabajo y/o el personal.

RESPUESTA DEL ICETEX



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

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

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

En relación al punto a. y b., tal y como se estipula en el numeral 5.9.4, se solicita un número de atenciones diarias como productividad mínima por puesto de trabajo de acuerdo con el canal; esta se pagará de acuerdo con el resultado de la gestión realizada; no obstante, se tendrá que soportar el personal vinculado al canal para demostrar la productividad.

En relación al punto c., si es necesario enviar el soporte del personal vinculado a la operación reportada mostrando la trazabilidad de su participación y la volumetría de productividad; sin embargo, esto solo afecta en la medida en que se encuentren inconsistencias.

En relación al punto d., una vez se adjudique el presente Proceso de Selección Pública, se procederá a definir entre la interventoría del Contrato y el Proponente adjudicatario los soportes requeridos para acreditar la productividad y los puestos de trabajo y/o el personal.

6.18. OBSERVACIÓN

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos dentro la ejecución del contrato de atención al usuario que se encuentra vigente y en ejecución se solicita revisar y replantear los niveles de servicio exigidos enunciados en el anexo 16, principalmente en lo relacionado con

a. 1. Escrita y Virtual: Error en el escalonamiento: Dado que éstos errores se pueden dar por diferencia en la interpretación del requerimiento y eventualmente las áreas misionales dan tratamiento de caso mal escalonado a algunos casos que si son de su competencia.

b. 2. Grandes Clientes Front Office: Dado que el número de asesores es fijo eventualmente debido al alto volumen de llamadas o a la duración de las mismas, se puede dar que los niveles exigidos no se cumplan y teniendo en cuenta que contractualmente no se podrán colocar mas asesores, se solicita no aplicar sanción sobre estos niveles de servicio. No obstante se solicita revisar todos los niveles dado que son demasiado exigentes respecto de lo que a lo largo del contrato actual y aplicando acciones de mejora se ha logrado.

RESPUESTA DEL ICETEX

No se accede a su solicitud.

7. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR ALLUS GLOBAL BPO CENTER, A TRAVÉS DEL SEÑOR DAVID MEJÍA RESTREPO – ANALISTA COMERCIAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 8 DE JUNIO DE 2012.

7.1. OBSERVACIÓN

Pag 147 Num 8.6 Que quiere decir soporte en el siguiente texto: “Al finalizar el plazo de Contrato el Proponente se obliga con ICETEX a dejar en uso el Sistema de Información bajo los parámetros de uso y soporte contractuales, en estado óptimo de operación e implementado en su última versión y sin cargo para ICETEX de pagos adicionales; lo anterior, durante hasta la firma del acta de liquidación del Contrato”



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

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

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

RESPUESTA DEL ICETEX

Soporte hace referencia a la mesa de ayuda del Sistema de Información que prestara el Proponente adjudicatario a la entidad.

7.2. OBSERVACIÓN

Pag 149, El proveedor de las grabaciones sólo garantiza una disponibilidad del 99.6% aunque se graben el 100% de las llamadas, que entiende Icetex por grabar el 100% de las llamadas?

RESPUESTA DEL ICETEX

Se realiza modificación mediante adenda publicada en la página web.

7.3. OBSERVACIÓN

Pag 151, Si el proveedor tiene una póliza de RCE global puede presentar una certificación o deberá tomar una exclusiva para este contrato?

RESPUESTA DEL ICETEX

El amparo de responsabilidad civil extracontractual (RCE) debe constituirse como una póliza autónoma e independiente de la de cumplimiento y debe ser exclusiva para el contrato que se suscriba con el ICETEX.

7.4. OBSERVACIÓN

Pag 151, Si el proveedor tiene una póliza de IFRS global puede presentar una certificación o deberá tomar una exclusiva para este contrato?

RESPUESTA DEL ICETEX

Para el caso de la póliza de infidelidad y riesgos financieros sí se acepta que esta sea global y por lo tanto no debe ser exclusiva para el contrato del ICETEX, se acepta una certificación de la compañía de seguros en donde se haga constar que el contrato que se suscriba con el ICETEX, está amparado con dicha póliza que con anterioridad tiene constituida el contratista.

7.5. OBSERVACIÓN

Pag 154, Puede la cláusula de confidencialidad del Contrato ser bilateral?

RESPUESTA DEL ICETEX



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

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

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

No, el manejo de la información y la carga del manejo que se dé sobre la misma es responsabilidad del contratista.

7.6. OBSERVACIÓN

Puede haber terminación anticipada por parte del proveedor?

RESPUESTA DEL ICETEX

No, la terminación unilateral es una facultad exclusiva de la Entidad Pública, en este caso el ICETEX.

7.7. OBSERVACIÓN

El número de atención local y el del PBX son pertenecientes a la red inteligente del operador telefónico?

RESPUESTA DEL ICETEX

Respuesta: Los primarios actuales que llegan al PBX (sede administrativa ICETEX) y la 4173535 los provee la empresa ETB.

7.8. OBSERVACIÓN

El IVR solo será enrutador?? O se requiere transaccionalidad??

RESPUESTA DEL ICETEX

Las Especificaciones Técnicas Generales del ACD e IVR están contenidas en el Numeral 4.2.6.1.

7.9. OBSERVACIÓN

Que capacidad tienen los canales que conectan con cada sede??

RESPUESTA DEL ICETEX

De acuerdo con el numeral 4.2.19 del Pliego de condiciones, se indica que los puntos de atención a nivel nacional cuentan con canal de 1Mbps para las 18 ciudades, 4Mbps para Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín, conectados con la sede principal en Bogotá, estos canales son únicos para realizar la comunicación con los servidores en Bogotá y a su vez navegar en Internet. De Bogotá sale un canal de 40Mbps hacia internet y un canal de 20Mbps dedicado con el hosting de la página WEB. El contrato de conectividad WAN y hosting se tiene con la firma Telefónica-Telecom, la cual a su vez tiene el hosting subcontratado con la firma Diveo.

7.10. OBSERVACIÓN



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

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

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

El costo del mantenimiento de la infraestructura propia del Icetex para este negocio corre por cuenta del proveedor?

RESPUESTA DEL ICETEX

Respuesta: No, excepto el sistema Digiturno, tal como lo indica el pliego.

7.11. OBSERVACIÓN

El ivr es transaccional? Audiotexto? Enrutador?

RESPUESTA DEL ICETEX

Las Especificaciones Técnicas Generales del ACD e IVR están contenidas en el Numeral 4.2.6.1.

7.12. OBSERVACIÓN

Se requiere tener ASR o TTS?

RESPUESTA DEL ICETEX

Respuesta: No se requiere

7.13. OBSERVACIÓN

Que significa reportes por actividad de ivr?

RESPUESTA DEL ICETEX

Respuesta: Se requiere reportes de cada una de opciones del árbol de IVR

7.14. OBSERVACIÓN

El aplicativo que mencionan en los siguientes párrafos resaltados y subrayados son del ICETEX o del Proponente??

Acceso a una página (front), donde el público pueda a través de tipificaciones establecidas, radicar sus casos. Con el objeto de que el ciudadano que interpuso una solicitud, petición, queja, reclamo o denuncia, pueda realizar seguimiento a su estado y a la respuesta, la entidad debe habilitar un mecanismo a través del cual el ciudadano pueda hacer seguimiento en línea.



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

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

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

Correo electrónico único en donde el público pueda hacer consultas y les sean respondidas. El buzón de correo será suministrado por el ICETEX y administrado por el Proponente. El Proponente deberá disponer de personal dedicado a leer, resolver y acusar recibo. Igualmente escalar el caso cuando fuere pertinente. Todas estas funcionalidades deben estar instaladas sobre infraestructura de propiedad del Proponente.

4.2.8. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE ATENCIÓN CHAT

Los Proponentes deben considerar los siguientes requerimientos:

Balance de carga chat.

El Chat debe conservar los estándares de imagen Institucional de ICETEX, los lineamientos de Gobierno en Línea y se deberá acceder a éste por medio de un link desde el portal de ICETEX. Este aplicativo debe contemplar:

Chat institucional para Atención Personalizada virtual en línea. Este servicio de Chat debe permitir a los usuarios ingresar preguntas, sugerencias y comentarios desde sus browsers y ver las respuestas del agente en tiempo real. El Chat debe consistir en una interfaz liviana tipo browser y debe ser de fácil y rápido acceso en la computadora del Cliente, debe permitir al ejecutivo de servicio sostener múltiples chats simultáneamente. Los horarios de atención están definidos en el numeral 9.1.1 del presente documento.

Los ejercicios que se desarrollen a través del Chat deben ser conservados de manera que se puedan consultar los históricos.

Todas estas funcionalidades deben estar instaladas sobre infraestructura de propiedad del Proponente.

Los Agentes que tengan bajo su responsabilidad el Chat, debe tener acceso a todos los sistemas de información, de tal manera que pueda registrar casos, generar tickets y entregar estados dentro de la misma interacción del chat.

RESPUESTA DEL ICETEX

El aplicativo mencionado hace parte del sistema de información del Proponente; así mismo, las funcionalidades solicitadas en este sistema de información mencionado deben estar instaladas sobre infraestructura propiedad del Proponente.

7.15. OBSERVACIÓN

Como llegar a nivel de conectividad, que servicios se requieren y de que se debe dotar en los puntos de atención personalizada?

RESPUESTA DEL ICETEX

Respuesta: Por favor referirse al numeral XXXXX del pliego

7.16. OBSERVACIÓN



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

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

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

Se recibirán llamadas del conmutador ? es decir la conexión es pbx to pbx ?

RESPUESTA DEL ICETEX

Si, se recibirán llamadas de la línea PBX 382 16 70 perteneciente a ICETEX. La forma de conectividad con el contratista es PBX to PBX.

7.17. OBSERVACIÓN

En la siguiente tabla, cada sistema lleva un enlace?

1. INTERFACES			
2. Sistema de Información n 1	3. Sistema de Información 2		4. Vr Interface
5. Mercurio	6. CRM		7. \$
8. IVR	9. C&CETEX		10. \$
11. CRM	12. C&CETEX		13. \$
14.VR TOTAL		15.\$	
16.VR MENSUAL		17.\$	
18.	19.	20.	21.

RESPUESTA DEL ICETEX

La tabla indica los sistemas de información que deben estar enlazados con una interface, donde Mercurio tiene interface con CRM, el IVR con C&CETEX y CRM con C&CETEX.

7.18. OBSERVACIÓN

Para el número único de llamadas a nivel nacional de reporte de fallas, se debe tener en cuenta una línea 800 y sus costos con minutos asociados?

RESPUESTA DEL ICETEX

Respuesta: El Proponente esta en libertad de definir la forma más eficiente para el reporte de fallas

7.19. OBSERVACIÓN

Para la redundancia de interconexión telefónica con dos o más proveedores de telefonía, se debe hacer un doble costeo ya que una de las infraestructuras queda ociosa?

RESPUESTA DEL ICETEX



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

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

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

Respuesta: El proponente debe asegurar una redundancia tal como lo define el pliego de condiciones

7.20. OBSERVACIÓN

Restricción de navegación en internet, en otro punto decían que el internet era del cliente, por favor aclarar como es la conectividad desde las estaciones hacia internet?

RESPUESTA DEL ICETEX

El acceso a internet desde las estaciones de los agentes será proveído por el Proponente, teniendo en cuenta las restricciones que se deben cumplir de acuerdo con las políticas de seguridad de la información.

7.21. OBSERVACIÓN

42. Tecnología (Gestión documental): Pag. 72 Qué tipo de interfaces posee el Sistema de Información Mercurio para integrarse con otros sistemas: Web Services, Archivos Planos, consulta a BD?

RESPUESTA DEL ICETEX

Respuesta: No posee, debe desarrollarse. Remítase al pliego en el capítulo de interfaces 4.2.2.1

7.22. OBSERVACIÓN

Tecnología (Aportes tecnológicos a cargo del Proponente): Pag. 83

4.2.2.1. Software Propio de ICETEX

Para la integración con el software del ICETEX, el cliente estaría dispuesto a desarrollar interfaces necesarias al lado de sus sistemas que permitan la interconexión con los sistemas del Proponente? (Entendiendo obviamente, que lo que Proponente requiera construir lo asumirá dentro de la propuesta)

RESPUESTA DEL ICETEX

No, remítase al pliego de condiciones en el capítulo de interfaces 4.2.2.1

7.23. OBSERVACIÓN

La cesión de derechos de autor hace referencia únicamente al software que se construya como interface para integrar los sistemas del Proponente y el ICETEX, o también se requiere hacer para el software que se implemente para el funcionamiento del servicio?

RESPUESTA DEL ICETEX



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

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

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

La cesión de derechos de autor hace referencia únicamente a las interfaces solicitadas en el numeral 4.2.2.1.

7.24. OBSERVACIÓN

4.2.2.2. Software Propio del Proponente

Como se necesita la migración de la información histórica, en caso de que se requiera alguna modificación en la estructura solicitada por los sistemas del proponente, es posible tenerla según las especificaciones que el proponente le de al Icetex?

RESPUESTA DEL ICETEX

Respuesta: En la fase preoperativa el Proveedor actual y el Proponente seleccionado, en conjunto con el ICETEX, acordarán la estructura que deben tener los archivos a cargar en la nueva base de datos.

7.25. OBSERVACIÓN

4.2.3. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROPONENTE

Cuando se habla de "tiempos de respuesta esperados por ICETEX", se tiene alguna referencia explícita que nos permita asegurar su cumplimiento?

RESPUESTA DEL ICETEX

Respuesta: 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.

7.26. OBSERVACIÓN

4.2.4. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL PROPONENTE

Cuánto tiempo se requiere tener almacenados para consulta en línea la información de los casos?

RESPUESTA DEL ICETEX

La información de los casos debe ser conservada durante el periodo de ejecución del Contrato, dado que se constituye como parte integral del plan de entrega de la operación en 2015.

8. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR SERLEFIN S.A., A TRAVÉS DEL SEÑOR JAIRO NICOLÁS RIVERA BAYONA – DIRECTOR ÁREA COMERCIAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 8 DE JUNIO DE 2012.

8.1. OBSERVACIÓN



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 002-2012

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

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

Con respecto a la auditoría de Sistemas que se le debe realizar al sistema de información, es posible enviar el alcance de dicha auditoría para aprobación de la firma interventora, antes de la primera auditoría? Esto con el fin de que esté acorde con los lineamientos de ICETEX.

RESPUESTA DEL ICETEX

Estas auditorías a las bases de datos del Sistema de Información del Proponente deben certificar por parte de una firma externa que la información allí contenida cumple con los principios de Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la información. Adicionalmente previo a la primera auditoría, el Proponente adjudicatario y la interventoría definirán los parámetros y alcances de la auditoría de la base de datos solicitada en el Pliego de Condiciones.

