
SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012

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

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

1. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR RECAUDO DE VALORES S.A. – REVAL A TRAVÉS DE LA SEÑORA LORENA VELANDIA MARTINEZ EN SU CALIDAD DE DIRECTORA DE NEGOCIOS, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 2 DE NOVIEMBRE DE 2012

1.1. OBSERVACIÓN

"En el numeral 3.3.2. Requisitos técnicos mínimos menciona que "El Proponente deberá acreditar que el software instalado en sus equipos de computo que utilizará para ejecutar el objeto del presente proceso de selección está debidamente licenciado, para tal efecto, el proveedor suministrará a ICETEX copia de dichas licencias", solicitamos aclarar si las respectivas copias de las licencias se deben suministrar junto con la propuesta o en cualquier momento que el ICETEX lo solicite una vez adjudicado el contrato."

RESPUESTA DE ICETEX

De acuerdo con lo estipulado en el numeral 3.3.2 Requisitos Técnicos Mínimos del Servicio y Especificaciones Tecnológicas Mínimas en la página 33 del Pliego de Condiciones, las copias de las licencias podrán ser presentadas una vez se adjudique el proceso de selección; de igual forma, se debe tener en cuenta que todo software utilizado para la operación de ICETEX debe cumplir con la normatividad vigente para derechos de autor.

1.2. OBSERVACIÓN

"Las jornadas de ferias y eventos que realiza el ICETEX ocasionalmente como lo menciona en el numeral 4.1.1.2, con que periodicidad se hacen?, cual es el tiempo de duración de cada jornada? y en qué lugares se realizan (dentro de la ciudades donde se tiene presencia o afuera de estas)."

RESPUESTA DE ICETEX

Las ferias, eventos o actividades a nivel nacional que ocasionalmente requieren apoyo por parte del Proponente Adjudicatario, no tienen una periodicidad específica ni definida, ya que estos eventos dependen del Ministerio de Educación Nacional (MEN), Universidades y Oferentes Internacionales. Estos eventos normalmente tienen duración de 1 a 5 días en el horario de 8 a.m. a 5 p.m., y se realizan normalmente en las instalaciones de cada entidad en las cinco ciudades principales; el personal encargado de asistir a estos eventos y ferias son los asesores de Atención Personalizada.

1.3. OBSERVACIÓN

"Las calificaciones del servicio que realizan los usuarios al momento de la atención personalizada, se realiza mediante una encuesta ya establecida por el ICETEX? Si es así agradecemos suministrarlos dicho documento."



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012

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

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

RESPUESTA DE ICETEX

La calificación del servicio por parte de los usuarios se debe realizar de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.5.15. Encuesta de Satisfacción, en las páginas 71 y 72 del Pliego de Condiciones.

Así mismo, de acuerdo con lo estipulado en el numeral 4.1.14 Sistema de Gestión de Calidad, en la página 82 del Pliego de Condiciones se estipula que "El Proponente debe presentar un modelo de servicio, que incorpore las mejores prácticas del mercado al proyecto objeto de contratación"; en este sentido, la Interventoría en conjunto con el Proponente Adjudicatario definirá el modelo final a implementar en los diferentes procesos una vez sea adjudicado el Proceso de Selección.

1.4. OBSERVACIÓN

"Muy cordialmente solicitamos nos sea suministrada la volumetría correspondiente a la atención personalizada en las 20 ciudades restantes diferentes a las 5 principales."

RESPUESTA DE ICETEX

Los volúmenes de atención proyectados para los treinta y un (31) meses de ejecución de contrato del canal de Atención Personalizada, se encuentran en la página 17 del Pliego de Condiciones; de igual forma se encuentran en el Anexo No. 10 Tabla No. 4 en la página 181 del Pliego de Condiciones.

1.5. OBSERVACIÓN

"Conforme a la información mencionada en el numeral 4.1.3.3., solicitamos nos indiquen de acuerdo al volumen y proceso actual cuantos Abogados se requieren, ya que definen la estructura de cada perfil según el número de agentes menos para el cargo de Abogados."

RESPUESTA DE ICETEX

De acuerdo con lo estipulado en el numeral 4.1.3.1. Dimensionamiento del Talento Humano, en la página 52 y con lo señalado en la página 55 del Pliego de Condiciones donde se establece que "los Proponentes deberán prever el equipo humano administrativo-directivo adicional, que requiera el proyecto para su pertinente desempeño y relacionarlo en su propuesta"; es responsabilidad del Proponente estimar el número de personas que estime necesarios para el cumplimiento del objeto del presente Proceso de Selección, siempre y cuando cumpla con los parámetros señalados en el numeral 4.1.3.3. Perfiles de los Cargos de Estructura de las páginas 55, 56 y 57 del Pliego de Condiciones.

1.6. OBSERVACIÓN

"En el numeral 4.1.1.5 solicitamos aclarar que los bienes que se deben devolver al ICETEX al momento de la liquidación del contrato son únicamente los que ICETEX entregó y no se involucran los bienes del proveedor."



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012

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

“CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL”

RESPUESTA DE ICETEX

Los requerimientos y elementos mínimos que se deben incluir en el plan de entrega de la operación, se encuentran definidos en el numeral 4.1.15. Entrega de la Operación Durante el Proceso de Liquidación del Contrato, Año 2015 en las páginas 82 y 83 del Pliego de Condiciones.

1.7. OBSERVACIÓN

“Al mencionar en el numeral 4.2.1.0, página 105 “Es importante resaltar que el costo que genera el desarrollo de las interfaces no deben estar incorporados dentro de los costos de los puestos de trabajo y/o de las llamadas”, quiere decir que estos costos serán asumidos por ICETEX?”

RESPUESTA DE ICETEX

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4.2.2.1. Software Propio de ICETEX en la página 86 del Pliego de Condiciones se establece “El Proponente deberá tener en cuenta dentro de sus costos, las posibles interfaces que se puedan requerir para interconectar sus aplicaciones con las de ICETEX y terceros; en este sentido, 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, los costos deben ser presentados en el formato que a continuación se presenta (Anexo No. 10 Tabla 11 Propuesta Económica).

INTERFACES		
Sistema de Información 1	Sistema de Información 2	Vr Interface
Mercurio	CRM	\$
IVR	C&CETEX	\$
CRM	C&CETEX	\$
VR TOTAL		\$

En este sentido, lo que se solicita es que los costos de la interfaces se presenten de forma independiente en el formato del Anexo No. 10 Tabla 11 Propuesta Económica y no cargados dentro de los demás costos de la propuesta económica.

1.8. OBSERVACIÓN

“En el numeral 5.9.4. páginas 132 y 133 se mencionan los costos que debe incluir el proveedor en su propuesta, como: la papelería y el envío de correspondencia, solicitamos aclarar qué tipo de papelería se debe suministrar y si la papelería institucional también, y con respecto al envío de correspondencia, en el numeral 4.1.8, menciona que el costo generado por traslado de documentos a nivel nacional corresponde al ICETEX.”



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012**SEGUNDO DOCUMENTO DE RESPUESTAS A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES****"CONTRATAR EL OUTSOURCING PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ICETEX A NIVEL NACIONAL"****RESPUESTA DE ICETEX**

De acuerdo con lo establecido en el numeral 5.9.4. Requisitos de Orden Económico, en la página 132 se indica "El valor del presente contrato comprende todos los costos directos e indirectos derivados de la ejecución; incluye entre otros los gastos de administración, salarios y prestaciones sociales del personal, incrementos salariales y prestacionales, desplazamiento y transporte del equipo de trabajo del Proponente Adjudicatario, honorarios, asesorías en actividades objeto del contrato, impuestos a cargo del Proponente Adjudicatario, las deducciones a que haya lugar y en general, todo costo en que incurra el Proponente Adjudicatario para la ejecución del objeto del contrato..."; en este sentido, los costos que debe incluir en su propuesta económica son los derivados de la operación de Atención al Usuario.

Se debe aclarar que ICETEX de acuerdo con lo estipulado en el numeral 4.1.8. Gestión Documental en la página 74 indica "El Proponente Adjudicatario 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; el costo generado por el traslado de documentos a nivel nacional corresponde a ICETEX.", asumirá el costo del traslado de documentos a nivel nacional; no obstante, el costo generado por el envío de las respuestas emitidas a los casos radicados, debe ser asumido por el Proponente Adjudicatario de acuerdo con lo contemplado en el numeral 5.9.4. Requisitos de Orden Económico, en la página 133.

1.9. OBSERVACIÓN

"En el numeral 5.9.3.2. menciona como requisito para las certificaciones de experiencia que debe corresponder a contratos suscritos en los últimos cinco años y en el numeral 6.3.1.1. se menciona que para obtener el máximo puntaje se debe tener en cada certificación 10 o más años de experiencia. Por lo anterior solicitamos aclarar si pueden certificar contratos suscritos con más de cinco años."

RESPUESTA DE ICETEX

No se acepta la observación por cuanto para ICETEX y de acuerdo con la cuantía, connotación del servicio y el plazo del contrato, es importante que el proponente demuestre experiencia en contratos similares al requerido por la Entidad suscritos o celebrados en los cinco (5) años anteriores a la fecha de cierre del proceso, por lo tanto este plazo se verificará frente a la suscripción del contrato y no de su ejecución, tal y como se establece en el numeral 5.9.3.2 del pliego de condiciones.

1.10. OBSERVACIÓN

"Muy respetuosamente solicitamos eliminar la cláusula penal moratoria descrita en el numeral 8.8 correspondiente al 1% sobre el valor total del contrato, ya que en el numeral 4.1.9. se estipula que en caso de incumplimiento de los niveles de servicio se debe reconocer el 1% sobre el valor de la factura mensual de cada canal, y quedaría una doble penalización."



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012

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

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

RESPUESTA DE ICETEX

No se acepta la observación, por cuanto la cláusula penal tiene su aplicación en caso de incumplimiento del contrato en cualquiera de sus estipulaciones, el descuento establecido en el numeral 4.1.9 Niveles de Servicio Exigidos de la página 75 del Pliego de Condiciones, se refiere exclusivamente al incumplimiento durante tres (3) meses consecutivos de los niveles de servicio establecidos en el Anexo No. 16 del pliego de condiciones.

1.11. OBSERVACIÓN

"Igualmente solicitamos disminuir la cláusula penal pecuniaria del 30% al 20% sobre el valor total del contrato, ya que es un porcentaje muy alto."

RESPUESTA DE ICETEX

No se acepta la observación, dada la connotación, naturaleza, valor del servicio y plazo de ejecución, la Entidad debe preservar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y por ello es necesario establecer cláusulas penales según el porcentaje establecido en el pliego de condiciones.

1.12. OBSERVACIÓN

"Muy cordialmente, en caso de que el proveedor actual haya incurrido en el incumplimiento de sus obligaciones, solicitamos nos permitan conocer el historial de penalizaciones o multas en que haya incurrido y las causales."

RESPUESTA DE ICETEX

Durante la vigencia del contrato actual de atención al usuario no se han presentado penalizaciones ni multas por incumplimiento de las obligaciones.

1.13. OBSERVACIÓN

"Solicitamos se autorice sin detrimento de la responsabilidad del Proveedor contratar los funcionarios a través de una Empresa de Servicios temporales."

RESPUESTA DE ICETEX

No se acepta la observación, para la Entidad es importante que el personal que vincule el Proponente Adjudicatario tenga una relación laboral directa con éste.



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012

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

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

1.14. OBSERVACIÓN

"Solicitamos muy respetuosamente se modifique del 90% al 80% el resultado mínimo para aprobar las evaluaciones de las capacitaciones y adicionalmente solicitamos retirar este indicador como factor para el cálculo de la facturación mensual, tal y como se indica en el numeral 4.1.4.7."

RESPUESTA DE ICETEX

No se accede a su solicitud por cuanto ICETEX garantiza la calidad de la operación mediante estos indicadores.

1.15. OBSERVACIÓN

"Una vez se reciba respuesta por parte de la UGPP a las preguntas, solicitamos la posibilidad de hacer contrapreguntas a las mencionadas anteriormente como a las hechas por otros proponentes."

RESPUESTA DE ICETEX

No se acepta la observación, este proceso de selección está regido por el Manual de Contratación de ICETEX, el cual no contempla que exista contrapreguntas a las respuestas que emita la Entidad a las observaciones presentadas por los interesados en el mismo.

1.16. OBSERVACIÓN

"Reiteramos nuestra solicitud de ampliar el plazo para la presentación de la oferta hasta el próximo 23 de noviembre, dada la complejidad que tiene la misma."

RESPUESTA DE ICETEX

La Entidad no ha contemplado la ampliación del plazo para la presentación de las propuestas.

2. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR THOMAS EXPRESS S.A. A TRAVÉS DE LA SEÑORA CLAUDIA ARDILA ARIZA EN SU CALIDAD DE GERENTE GENERAL, MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DEL 2 DE NOVIEMBRE DE 2012

2.1. OBSERVACIÓN

3.3. REQUISITOS MÍNIMOS DE ORDEN TÉCNICO

3.3.1. Experiencia



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012

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

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

La experiencia mínima requerida puede presentarse con la suma de los diferentes canales de atención o deben ser por cada uno de los canales requeridos por el ICETEX?"

En el mismo orden de ideas solicitamos a ustedes de la manera más respetuosa posible, se cambie estos parámetros permitiendo por un lado la calificación con los indicadores financieros a diciembre de 2011 y por otro lado suprimir la limitación de las uniones temporales y/o consorcios con relación al % de participación."

RESPUESTA DE ICETEX

La acreditación de experiencia debe realizar ce de acuerdo con lo estipulado en los numerales 3.3.1 Experiencia en la página 32 y numeral 5.9.3.2 Certificaciones de Experiencia Especifica en las páginas 129 y 130 del Pliego de Condiciones.

Así mismo, ICETEX ratifica lo estipulado en el Pliego de Condiciones, numeral 5.9.2.8 *Parámetros Financieros Exigidos*, es decir se tendrán en cuenta los indicadores financieros para los dos periodos de análisis: Diciembre 31 de 2010 y Diciembre 31 de 2011, dado que el análisis de por lo menos dos años nos permite no solo hacer un análisis integral de sus resultados financieros, sino también del comportamiento de sus cifras y por ende la tendencia de las mismas; de igual forma, de acuerdo con la cuantía, connotación del servicio y el plazo del contrato, es importante que el proponente demuestre su participación en uniones temporales y/o consorcios tal y como esta definido en el Pliego de Condiciones.

2.2. OBSERVACIÓN

4.1.1.1. Contact Center

- *El IVR debe ser desarrollado por el proveedor o se debe administrar el existente*
- *Existe integraciones del IVR con los sistemas del ICETEX?*
- *Es necesario contar con una voz oficial para el IVR?*
- *Cual es mínimo requerido de preguntas para la encuesta sistematizada de servicio?."*

RESPUESTA DE ICETEX

El IVR debe contener los requerimientos y especificaciones mínimas establecidas en el numeral 4.2.6.1 Características Generales del ACD y del IVR en las páginas 100 y 101 del Pliego de Condiciones.

El IVR requiere interfaces con los sistemas de ICETEX, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.2.2.1. Software Propio de ICETEX en la página 87 del Pliego de condiciones.

Referente a la utilización de una voz oficial para el IVR la Interventoría en conjunto con el Proponente Adjudicatario definirá los parámetros a implementar para el IVR (Interactive Voice Response) una vez sea adjudicado el Proceso de Selección.



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012

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

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

La calificación del servicio por parte de los usuarios se debe realizar de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.5.15. Encuesta de Satisfacción, en las páginas 71 y 72 del Pliego de Condiciones.

Así mismo, de acuerdo con lo estipulado en el numeral 4.1.14 Sistema de Gestión de Calidad, en la página 82 del Pliego de Condiciones se estipula que "El Proponente debe presentar un modelo de servicio, que incorpore las mejores prácticas del mercado al proyecto objeto de contratación"; en este sentido, la Interventoría en conjunto con el Proponente Adjudicatario definirá el modelo final a implementar en los diferentes procesos una vez sea adjudicado el Proceso de Selección.

2.3. OBSERVACIÓN

"Atención Personalizada

- *Los puntos de contactos ubicados en 25 ciudades, serán proporcionadas por el proveedor o el ICETEX, estos puntos cuentan con canales de datos?, quien asumirá el costo de estos canales?*
- *De requerir mobiliario adicional para cada uno de los puntos, cual es procedimiento para solicitarlos? o este debe ser asumido por el proveedor?*
- *El proveedor tendrá la opción de modificar los valores o saldos de los créditos o será potestad exclusiva del ICETEX"*

RESPUESTA DE ICETEX

Los puntos de atención a nivel nacional serán proporcionados por ICETEX de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.1.1.2. Atención Personalizada en las páginas 43, 44 y 45; así mismo, en el numeral 4.2.19 Requerimientos Referentes a Telecomunicaciones en las páginas 110 y 111 se encuentran establecidos los requerimientos mínimos para la comunicación de cada una de las sedes. Así mismo, de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.9.4. Requisitos de Orden Económico, en la página 132 se indica "El valor del presente contrato comprende todos los costos directos e indirectos derivados de la ejecución; incluye entre otros los gastos de administración, salarios y prestaciones sociales del personal, incrementos salariales y prestacionales, desplazamiento y transporte del equipo de trabajo del Proponente Adjudicatario, honorarios, asesorías en actividades objeto del contrato, impuestos a cargo del Proponente Adjudicatario, las deducciones a que haya lugar y en general, todo costo en que incurra el Proponente Adjudicatario para la ejecución del objeto del contrato..."

En caso de requerir mobiliario adicional, una vez sea adjudicado el Proceso de Selección y en caso de presentarse esta situación, la Interventoría en conjunto con el Proponente Adjudicatario analizara el motivo y definirá la forma para suplir esta necesidad.

En relación con la opción de modificar los valores o saldos de los créditos, de acuerdo con lo estipulado en el numeral 4.1.14 Sistema de Gestión de Calidad, en la página 82 del Pliego de Condiciones estipula que "El Proponente debe presentar un modelo de servicio, que incorpore las mejores prácticas del mercado al proyecto objeto de contratación", el modelo final será definido entre las partes una vez sea adjudicado el Proceso de Selección.



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012

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

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

2.4. OBSERVACIÓN

"4.1.1.4. Atención Chat

- *Cuál es la cantidad aproximada de salas de Chat que se debe habilitar para la atención a los usuarios?"*

RESPUESTA DE ICETEX

El número de salas de Chat debe ser dimensionado de acuerdo con lo establecido en los numerales 4.1.1.4 Atención Chat páginas 46 y 47, 4.2.8. Requerimientos Mínimos de Atención Chat en las páginas 102 y 103; y Anexo No. 10 Tabla No. 8 en la página 185.

2.5. OBSERVACIÓN

"Atención Escrita

- *Cuál es la cantidad mensual aproximada de documentos a digitalizar?*
- *En qué formato se deben entregar las imágenes digitalizadas?*
- *Cuales son las especificaciones mínimas requeridas en los equipos de computo?*
- *Los equipos de cómputo estarán bajo el dominio corporativo del ICETEX?.*
- *Las respuesta a los derechos de petición o PQR'S escritas deben ser firmadas por funcionarios del proveedor o funcionario del ICETEX?"*

RESPUESTA DE ICETEX

La cantidad de documentos que se deben digitalizar depende del número de radicaciones en el canal de Atención Escrita, la proyección se encuentra en la página 18 del Pliego de Condiciones; de igual forma se encuentran en el Anexo No. 10 Tabla No. 9 en la página 186 del Pliego de Condiciones; el formato en que se deben digitalizar corresponde al soportado por el Sistema de Gestión Documental Mercurio, una vez sea adjudicado el proceso de selección estos detalles serán definidos entre las partes.

Estas especificaciones se encuentran contenidas en el numeral 4.2. Requerimientos y Especificaciones Tecnológicas; en especial en el numeral 4.2.15. Computadores Personales.

El dominio de los equipos será del Proponente Adjudicatario.

Respecto de la Firma de los PQR's, de acuerdo con lo estipulado en el numeral 4.1.14 Sistema de Gestión de Calidad, en la página 82 del Pliego de Condiciones estipula que "El Proponente debe presentar un modelo de servicio, que incorpore las mejores prácticas del mercado al proyecto objeto de contratación", el modelo final será definido entre las partes una vez sea adjudicado el Proceso de Selección.



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA No. 004-2012

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

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

2.6. OBSERVACIÓN

"Atención Canal PBX"

- *Es necesario integrar las plantas telefónicas del ICETEX y el proveedor o se pueden hacer transferencias de llamadas desde el PBX y al Call Center del proveedor al ICETEX?"*

RESPUESTA DE ICETEX

Si habrá desborde de llamadas desde el PBX hacia el proveedor de la solución. El proponente y el ICETEX efectuarán la configuración para la integración, según se establece en el numeral 4.2.11. Requerimientos Mínimos de Atención PBX.

2.7. OBSERVACIÓN

"Atención Grandes Clientes"

- *Cuántas troncales debe tener la línea de atención para las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, y Barranquilla?"*

RESPUESTA DE ICETEX

Las especificaciones para la atención de Grandes Clientes se ratifican de acuerdo con lo establecido en el 4.1.1. Definición y Alcance de los Canales, que define La operación de las 4 líneas telefónicas en las cuatro (4) ciudades para Grandes Clientes, de acuerdo con la descripción citada en el cuadro precedente, deberán ser suministradas por el Proponente Adjudicatario así como el costo de las mismas (facturación). Líneas para Atención Grandes Clientes (4 líneas así: 1 para Bogotá, 1 Cali, 1, Medellín, 1. Barranquilla

2.8. OBSERVACIÓN

"Requerimientos Referentes a Seguridad de la Información"

- *La vigilancia requerida se refiere a vigilancia electrónica o física (persona)?"*

RESPUESTA DE ICETEX

Los requerimientos referentes a seguridad de la información se encuentran estipulados en el numeral 4.2.21 Requerimientos Referentes a Seguridad de la Información de las páginas 113 y 114 del Pliego de Condiciones, así mismo, 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 Adjudicatario debe conocer y cumplir con lo estipulado en el Manual de Seguridad de ICETEX, el cual conocerá una vez se adjudique el Proceso de Selección.

Bogotá, 6 de Noviembre de 2012.

