

ADENDA No. 001
PROCESO DE SELECCIÓN PÚBLICA No. 006 DE 2015

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

“Contratar la prestación de los servicios especializados de atención al usuario de ICETEX, a nivel nacional para los siguientes canales: Personalizada, Contact Center, Sistema de Atención Virtual, Escrita, IVR, Grandes Clientes y PBX”

De conformidad con el Acuerdo 030 de la Junta Directiva del ICETEX del 17 de septiembre de 2013 por medio del cual se expidió el Manual de Contratación del ICETEX establece: artículo 32 “PARAGRAFO: El ICETEX podrá modificar las reglas de participación mediante adenda. La entidad podrá expedir adendas hasta el día hábil anterior al vencimiento del plazo para presentar oferta, salvo en los procesos de selección pública cuya publicación debe hacerse con tres (3) días de anticipación al plazo previsto para presentar oferta. La publicación de estas adendas así como los demás documentos que se expidan con ocasión del proceso de selección sólo se podrá realizar en los días hábiles y horarios laborales entre las 7:00 am y las 7:00 pm”.

En atención a la facultad que tiene la Entidad según la citada disposición, la Secretaría General mediante el presente documento informa a los interesados acerca de las modificaciones al pliego de condiciones, según se indica a continuación:

Modificar el numeral **4.1.1. ENTREGA DE LA OPERACIÓN DURANTE EL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO AÑO 2018** del pliego de condiciones, el cual quedará así:

“

4.1.1. ENTREGA DE LA OPERACIÓN DURANTE EL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO, AÑO 2018

Con seis (6) meses de antelación para la fecha de terminación del contrato, el Contratista presentará a ICETEX el plan de entrega de la operación al nuevo outsourcing garantizando la continuidad del servicio.

Los elementos mínimos que se deben incluir en este plan, son:

- *Proceso de migración de la información total del servicio a través de todos los canales a la base de datos ya sea de la Entidad o del nuevo contratista.*
- *Entrega de las bases de datos mensuales de cada canal, con los campos requeridos mínimos.*
- *Entrega de las grabaciones de las llamadas correspondientes a cada uno de los meses del contrato en el formato requerido.*
- *Histórico de niveles de servicio y estadísticas de la operación.*
- *Entrega de los backups de las bases de datos, del servicio prestado con sus respectivos históricos, según se establece en el capítulo de Requerimientos y Especificaciones Tecnológicas.*
- *Proceso de entrega o remplazo de hardware y software utilizado que eventualmente hayan sido entregados por ICETEX al contratista para su operación.*
- *Entrega de infraestructura tecnológica.*



- Entrega de informes y estadísticas del Sistema de Gestión de Turnos.
- Entrega de hardware de operación
- Entrega de software propio de ICETEX.
- Entrega de listado de perfiles y claves.
- Informe de estado de actualización de Parches de Seguridad, Antivirus al cierre del contrato.
- Entrega de líneas telefónicas.
- Entrega de operación sistema virtual Web cliente individual y Grandes Clientes.
- Proceso de empalme con el nuevo outsourcing que incluye aspectos tecnológicos, operativos y logísticos.
- Inventario de entrega de las sedes, instalaciones físicas y mobiliario.
- Entrega de la operación correspondiente a la gestión documental.
- Entrega de la operación de procesos de Archivo a nivel nacional.
- Entrega de la operación de procesos de Correspondencia a nivel nacional.
- Informes finales y de cierre de la operación.
- Históricos de calificaciones de calidad del personal.
- Plan de empalme con el nuevo outsourcing.
- Cualquier otra solicitud que ICETEX requiera y que se genere durante la operación y ejecución del contrato.

Todos los costos generados y requeridos para la entrega de la operación deben ser asumidos por el contratista.

La entrega de la operación debe contar con la participación de las personas que la supervisión del contrato designe para tal fin".

Modificar el numeral **4.2.1 RESUMEN DE REQUISITOS MÍNIMOS** del pliego de condiciones, el cual quedará así:

“

4.2.1. RESUMEN DE REQUISITOS MÍNIMOS

Los siguientes elementos o herramientas tecnológica serán tenidos en cuenta como requerimiento mínimo de cumplimiento.

- IVR (Interactive Voice Response).
- ACD (Distribuidor inteligente de llamadas).
- Grabación digitalizada de llamadas.
- Sistema de Información del Proponente Adjudicatario (CRM).
- Generador de scripts.
- CTI o integrador de voz y datos.
- E-Mail.
- Monitoreo.
- Sistema de Gestión de Turnos.
- Módulo de generación de reportes.
- Módulo de supervisión en línea.
- Enlace principal entre instalaciones del contratista e ICETEX.
- Enlace redundante entre instalaciones del contratista e ICETEX.

- Interconexión entre el call center y el PBX de ICETEX, proporcionando todos los medios y elementos.
- Hardware de PC's, impresoras y escáner.
- Contratos de soporte vigentes sobre la infraestructura tecnológica.
- Posee plan de continuidad de la operación.

Todos los cambios solicitados por ICETEX sobre los canales de atención y su funcionalidad, sobre las opciones configurables de los diferentes requerimientos: Árbol del IVR, funcionalidades de los módulos y campos del sistema de información del Proponente Adjudicatario (CRM) como es el workflow definido para las operaciones y el escalonamiento; sobre las tipificaciones y los reportes requeridos, sus costos deben ser asumidos por el Contratista, sin afectar los niveles de servicio y asegurando metodologías de desarrollo eficientes.

No obstante, el Proponente Adjudicatario podrá poner a disposición del servicio de la operación los demás sistemas de información que considere pertinentes para el desarrollo del objeto del Presente Proceso de Selección".

Modificar el FORMULARIO No. 003 PLAN DE INICIO DE OPERACIÓN del pliego de condiciones en el sentido de eliminar las columnas inicio y fin.

Dada en Bogotá D.C., a los veinticinco (25) días del mes de junio de dos mil quince (2015).

----- ORIGINAL FIRMADO -----

CAMPO ELIAS VACA PERILLA

Jefe de la Oficina Asesora Jurídica encargado de la Secretaría General
ICETEX

Elaboró: Katerynne Morales Roa- Abogada Contratista
Revisó: Constanza Parra – Coordinadora Grupo de Atención al Usuario
Revisó: Jorge Eduardo Bonilla – Profesional OCM