

PROCESO DE INVITACIÓN ABIERTA No. 007-2020

RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES

1. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA IQ OUTSOURCING S.A.S.

- Les solicitamos de acuerdo a la lectura inicial del proceso y su alcance, que sea considerado ampliar el tiempo para la presentación de observaciones y/o aclaraciones para el día martes 28 de Julio, esto debido a que las condiciones de operación de centro de contacto frente a la situación actual de la emergencia sanitaria a causa de COVID 19, demanda una revisión con mayor detalle de los requerimientos planteados del pliego, lo cual dificulta tener el consolidado de observaciones y/o aclaraciones para la fecha solicitada.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no se tendrá en cuenta, toda vez que el cronograma está ajustado a la planificación prevista para el proceso y no tenemos forma de modificarlo.

2. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA GSS COLOMBIA

- FINANCIERA
 - En los requisitos financieros (3. Patrimonio Total: Mayor o igual al 30% del presupuesto oficial de la contratación.) Sugerimos que nos acepten participar con un porcentaje del 21% del presupuesto oficial de la contratación.

Respuesta: Al respecto, nos permitimos informar que la Capacidad Financiera definida por Previsora se basó en el estudio de mercado que se realizó de acuerdo con el objeto del contrato, en el cual se contemplaron aspectos como: objeto del contrato, tiempo del contrato, valor del contrato, complejidad y forma de pago del

mismo, buscando así que el proveedor tenga la liquidez y solidez necesarias para llevar a cabo el desarrollo del contrato, por lo cual los niveles solicitados para los indicadores establecidos permiten evaluar dicha condición.

Así mismo, para la definición de estos indicadores se tuvo en cuenta lo señalado en la FORMA DE PAGO DEL CONTRATO y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO del pliego, ya que los proponentes deberán contar con una capacidad financiera mínima para cumplir con el desarrollo de las actividades que deberán ser asumidas por ellos por el tiempo de ejecución del contrato.

Por lo tanto y con el fin de garantizar los fines de la contratación, se establecieron los indicadores financieros solicitados en la invitación, buscando así una idoneidad financiera de los proponentes, a través de la evaluación de varias dimensiones como lo son capital de trabajo, nivel de endeudamiento y patrimonio, los cuales evalúan aspectos diferentes que en conjunto garanticen liquidez para la ejecución satisfactoria del objeto del contrato.

Teniendo en cuenta lo anterior y considerando que los indicadores solicitados se ajustan a las necesidades de Previsora, se mantiene la capacidad financiera definida inicialmente.

- TECNOLOGIA
 - Cuándo se hace referencia al módulo de PQR'S, ¿hacen referencia a un módulo de atención estilo BPM?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, validar el numeral 4.7.1, inciso 5 y tener en cuenta que el módulo de PQR's deberá desarrollarse en atención a los requerimientos a medida de LA PREVISORA S.A.

- Previsora cuenta con una herramienta de CRM propia para la gestión de asesores?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.1.1 inciso 8. del Pliego de Condiciones.

- ¿Que1 herramienta de seguimiento se usa para mesa Sarlaft ?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el punto 4.7.2.1. Desarrollo de guiones de la operación, inciso 5 del Pliego de Condiciones.

- Por qué medio se entregan y que periodicidad tienen los Leads de mesa cotizaciones ?

Respuesta: Los leads son emitidos por el área de mercadeo y publicidad con periodicidad diaria a través de los diferentes medios de promoción con los que cuenta la entidad, en caso de ser efectivos se reciben las solicitudes vía web o telefónica en el Contact center.

- Se necesita un validador de ventas 100% ?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.3.3 del Pliego de Condiciones.

- En qué ciudades aplica la atención presencial Para el servicio de back office y atención presencial ?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- Cómo funciona la respuesta al cliente por medio físico?

Respuesta: La Previsora S.A ya cuenta con un proceso interno y herramienta de gestión documental que incluye la remisión de correspondencia a través de este formato, en el servicio requerido al proveedor de contact center para este concepto se requiere el uso y aplicación del protocolo por parte del personal, a quienes se les entregarán tanto los accesos, como la debida capacitación.

- En caso de caída de plataformas se requiere celular con minutos por agente o en qué proporción?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- OPERACIÓN

- Hay posibilidad de compartir el modelo operativo completo de todo el proceso?

Respuesta: La información del modelo operativo se compartirá en su totalidad y se construirá en conjunto con el proponente seleccionado una vez adjudicado el contrato.

- TECNOLOGIA
 - Como vamos acceder a los servicios de Previsora, aplicaciones y datos?

Respuesta: Agradecemos validar el numeral 4.7.5.3. en donde se detalla el grafico de conexión.

- Requerimientos de computadores

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida. Sugerimos consultar el Capítulo IV, numeral 4.7.5.12, inciso 1 del Pliego de Condiciones.

- Por favor enviar diagrama del IVR Inbound

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Anexo 1.

- Los enlaces de voz de previsora la debe recibir el proveedor

Respuesta: El enlace de Bogotá estará en las instalaciones de LA PREVISORA S.A conectado al servidor del proponente, para la operación alterna si lo debe recibir el proponente.

- Los MPLS para conectar con centro de datos de Previsora los asume el proveedor?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 1

- Enviar Requerimientos de CRM gestión telefonía

Respuesta: El proponente debe contar con una herramienta de gestión telefónica con funciones generales mínimas de operación de Contact Center, sugerimos revisar Capítulo IV, numeral 4.7.4.4. del Pliego de Condiciones.

- Requerimientos del chat, bot

Respuesta: Se requiere que el proponente cuente con la tecnología requerida para implementar soluciones a través de ChatBot, cuando se adjudique el contrato se

validaran los diferentes procesos susceptibles a implementar mediante esta herramienta.

- Debemos de realizar llamadas para encuestas, seguimiento de prospecto de clientes, cierre de casos, etc.... este coste telefónico a cuenta de quien va?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.4.7 del pliego de condiciones.

- El precio de desarrollos, implementaciones de TI, se incluye dentro del precio por Agente? o se envía a parte? ya que veo desarrollos como chat online / chat bot y costos de whatsapp Business.

Respuesta: En diferentes apartados del documento se establece que La Previsora S.A, únicamente pagará por valor agente y no se generarán costos adicionales, por lo que el Proponente deberá amortizar en el valor agente los costos directos e indirectos de las obligaciones requeridas en el pliego de condiciones.

- El cliente nos indica el nro de agentes a cotizar y se dividen en Junior, Senior y Especializado. Pero en el punto 4.3 PRESTACIÓN DEL SERVICIO, nos indica las funciones de Asesor Junior, Asesor Senior Y BO, este último (BO) es igual a asesor especializado?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- El cliente ya nos indica los ratios de estructura por asesor. Es fijo o se puede realizar modificaciones (más eficiente)

Respuesta: En atención a lo señalado en el Pliego de Condiciones, la estructura y/o ratio es fija.

- Veo que el cliente nos da nro de casos por cada tipo de servicio y niveles de servicio, pero no se si es suficiente para poder dimensionar. Mariela porfa nos confirmas.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida.

3. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA **OIGAME CONSULTORES SAS**

- Sobre INVITACIÓN ABIERTA No. 007 – 2020 Contratar bajo la modalidad de Outsourcing con autonomía técnica y administrativa, los servicios de operación y administración del contact center, para la atención efectiva de clientes, aliados y grupos de interés de La Previsora S.A. a nivel nacional, **OIGAME Consultores SAS** tiene la siguiente observación sobre el numeral **3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE**

Para demostrar su experiencia, EL PROPONENTE deberá presentar con su propuesta tres (3) certificaciones de contratos cuyo objeto sea LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER en Colombia, ejecutados y/o en ejecución durante los últimos 6 años, cuyo valor de cada contrato certificado sea mínimo del 75% del presupuesto destinado para la presente invitación antes de IVA.

OIGAME Consultores SAS, propone :

La sumatoria de los contratos aportados sea mínimo del 75% del presupuesto destinado para la presente invitación antes de IVA

Agradecemos su atención a la presente solicitud y estaremos atentos a las respuestas a las observaciones formuladas que se publicarán en la página web <https://www.previsora.gov.co> y se remitirán vía correo electrónico a los proponentes que formulen observaciones tal y como se indica en el pliego de condiciones.

Respuesta: Agradecemos su observación, pero la misma no se tendrá en cuenta pues el requerimiento se realiza con el fin de verificar que el oferente ha realizado contratos de cuantía y objeto similar al que se solicita en el pliego de condiciones, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado.

4. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA **BPM CONSULTING**

- Operación
 - Para todos los efectos legales se entiende que el lugar de ejecución es la ciudad de Bogotá; los servicios se prestarán en las ciudades y/o sucursales que defina LA PREVISORA S.A. a nivel nacional - Agradecemos a la entidad confirmar si la sede alterna del proponente debe ser propia o podría ser en arriendo, cumpliendo con las especificaciones solicitadas por la Entidad .

Respuesta: El proponente deberá asegurarse de cumplir con el principio de conectividad requerido en los términos de referencia y mantener una sede alterna, la cual puede ser propia o arrendada.

- Indicadores
 - Solicitamos a la entidad por pluralidad en el proceso, considerar establecer el indicador de capital de trabajo al 10% del presupuesto oficial de este proceso.

Respuesta: Al respecto, nos permitimos informar que la Capacidad Financiera definida por Previsora se basó en el estudio de mercado que se realizó de acuerdo con el objeto del contrato, en el cual se contemplaron aspectos como: objeto del contrato, tiempo del contrato, valor del contrato, complejidad y forma de pago del mismo, buscando así que el proveedor tenga la liquidez y solidez necesarias para llevar a cabo el desarrollo del contrato, por lo cual los niveles solicitados para los indicadores establecidos permiten evaluar dicha condición.

Así mismo, para la definición de estos indicadores se tuvo en cuenta lo señalado en la FORMA DE PAGO DEL CONTRATO y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO del pliego, ya que los proponentes deberán contar con una capacidad financiera mínima para cumplir con el desarrollo de las actividades que deberán ser asumidas por ellos por el tiempo de ejecución del contrato.

Por lo tanto y con el fin de garantizar los fines de la contratación, se establecieron los indicadores financieros solicitados en la invitación, buscando así una idoneidad financiera de los proponentes, a través de la evaluación de varias dimensiones como lo son capital de trabajo, nivel de endeudamiento y patrimonio, los cuales

evalúan aspectos diferentes que en conjunto garanticen liquidez para la ejecución satisfactoria del objeto del contrato.

Teniendo en cuenta lo anterior y considerando que los indicadores solicitados se ajustan a las necesidades de Previsora, se mantiene la capacidad financiera definida inicialmente.

- Experiencia
 - 3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE: Solicitamos a la entidad que sólo una de las certificaciones allegadas corresponda a contratos ejecutados o en ejecución con entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y que las demás sean o hayan sido con otra entidad, así esta no sea vigilada por la SFC., toda vez que la amplia experiencia en contact center podría ser considerada válida para participar en el proceso actual.

Respuesta: En consideración a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, se están solicitando 3 certificaciones, todas deben obligatoriamente acreditar la cuantía del 75% del presupuesto destinado y deberán ser de operaciones con más de 40 posiciones. Ahora bien, en los literales a. b. y c., se establece la particularidad de cada certificación, es decir, que solamente 1 certificación deberá acreditar experiencia con entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y las otras 2 corresponderán a la experiencia de Contact Center en otro tipo de entidades en atención a las condiciones requeridas por LA PREVISORA S.A.

- Experiencia
 - 3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE: Solicitamos amablemente a la entidad que se amplíe el tiempo de experiencia en contratos similares, a 10 años.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no se tendrá en cuenta, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado.

- Experiencia
 - 3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE: con respecto a estos puntos:
 - b. Acreditar experiencia en la prestación de servicios tecnológicos ya funcionales en integraciones Web Services, RPA o Bot's y Business

Intelligence. c. Acreditar experiencia en manejo de whatsapp empresarial, especificando la obligación contractual del uso de este canal. , Observación: solicitamos amablemente se permitan experiencias donde se especifique dentro del objeto del contrato la atención de contact center multicanal, atención electrónica y/o atención en línea, considerando que las tecnologías solicitadas en dicho numeral estarían cubiertas por lo que solicitamos permitir en nuestra observación.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, el requerimiento obedece a constatar la experiencia en aplicación de este tipo de tecnologías puntuales en contratos de Contact Center certificado por sus propios clientes, por lo tanto, se mantiene la condición.

- Experiencia
 - 3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE: Agradecemos a la entidad aceptar que la sumatoria de las 3 experiencias sea igual o superior al 75% del presente proceso y en caso de cumplir con este requerimiento con una sola experiencia se acepte.

Respuesta: Agradecemos su observación, pero la misma no se tendrá en cuenta pues el requerimiento se realiza con el fin de verificar que el oferente ha realizado contratos de cuantía y objeto similar al que se solicita en el pliego de condiciones, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado.

- Experiencia
 - 3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE: Agradecemos a la entidad tener en cuenta que las certificaciones generalmente son firmadas por el área de contratos de las entidades y no siempre por el supervisor del contrato, entendiendo que el concepto que se entrega en la certificación obedece al de la supervisión y/o de la entidad sobre el servicio prestado, por lo tanto, solicitamos se acepte certificaciones de experiencia firmadas por las áreas de contratación.

Respuesta: En atención a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, las certificaciones deberán ser: Expedida por la persona o entidad contratante y

firmada por el representante legal o el responsable/supervisor de la ejecución del contrato de la empresa contratante.

- Personal
 - Agradecemos a la entidad compartir estimación salarial mínima propuesta para los perfiles del proceso con el fin de equilibrar las propuestas a un mínimo salarial.

Respuesta: Tratándose de un proceso para la contratación de servicios de outsourcing LA PREVISORA S.A. no está en la capacidad de determinar la estimación salarial; sin embargo, se espera que en su propuesta de aspectos calificables, el proponente tenga en cuenta los rangos de mercado para este tipo de servicios tanto en salario como en el plan de incentivos por calidad en el servicio.

- Operación
 - Agradecemos a La previsora confirmar qué perfiles y cuántos estarán en la sede de la previsora

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- Operación
 - Agradecemos a la entidad confirmar si a las personas que estarán en la sede de la previsora, el proveedor deberá entregar algún distintivo con el logo de la entidad, chaqueta, chaleco u otro.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo III, numeral 3.3.2.3.4 del pliego de condiciones. En la ejecución contractual se puede concertar entre las partes el tipo de dotación o se le compartirá al proponente seleccionado el código de vestir de la Compañía para que sirva de guía en el ajuste de este requerimiento.

- Operación
 - 3.3.2.3.4. Dotación del personal: Agradecemos a la entidad confirmar qué perfil y cuántos atenderán usuarios presenciales.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2

- Indicadores
 - Agradecemos a la Entidad reevaluar el indicador de Rotación y establecerlo en un 4% toda vez que, de acuerdo con el número de personal del proyecto, con 2 agentes que renuncien el mismo mes, se perdería el indicador si este quedara en 3%

Respuesta: El indicador está proyectado para evitar el mínimo de rotación, dada la complejidad de nuestros procesos y en aras de mantener las curvas de aprendizaje, el proponente deberá aplicar metodologías y estrategias de retención tanto económicas como emocionales para de esta manera cumplir el indicador.

- Certificación
 - 5.5. Certificación COPC

Se otorgará el mayor puntaje cincuenta (50) puntos al PROPONENTE que trabaje mediante estrategias y estándares de buenas prácticas con Certificación COPC (Customer Operation Performance Center) vigente a nivel corporativo - Agradecemos a la entidad considerar para otorgar este puntaje, certificaciones como ISO 9001-2015 o similares.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- Software
 - 4.3.1. Agradecemos a la Entidad confirmar si el CRM es propiedad de La Previsora o lo debe proveer el aliado

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.1. inciso 8 del Pliego de Condiciones

- Operación
 - Agradecemos a la Entidad compartir estadísticas del número de videollamadas que ingresan mensualmente a través de la línea inbound.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Anexo 1.

- Operación

- Agradecemos a la Entidad confirmar si se cuenta con línea con el servicio de whatsapp, redes sociales, o si el proveedor deberá suministrarlas.

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo. Lo que se requiere es atender las solicitudes recibidas a través de las redes sociales, las cuales serán entregadas por el Community Manager de LA PREVISORA S.A a través del mecanismo que se implemente para tal fin. El proponente deberá tramitarlas dependiendo su naturaleza, contemplado en los diferentes servicios requeridos en el Pliego de Condiciones.

Operación

- Agradecemos a la Entidad compartir el volumen de los casos atendidos mediante la tipología de ventas, sobre los cuáles se debe auditar el 100% de las solicitudes.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Anexo No. 1.

- 4.3.1 Servicios a cargo del grupo: Asesores Junior
 1. Conmutador: Cuáles serían las tareas que debe asumir el proponente para habilitar la comunicación entre las sucursales y el proveedor.

Respuesta: Atención y direccionamiento de llamadas y debe estar en la capacidad de interactuar con planta NEC.

- Mesa de encuestas. Agradecemos a la entidad confirmar si el servicio de mesa de encuestas se prestará con el mismo número de agentes relacionados o será adicional, además confirmar si los minutos de salida para dichas encuestas serán facturados a demanda.

Respuesta: Inicialmente se requieren los recursos indicados para el grupo mesa de encuestas conforme al Pliego de Condiciones relacionado en el Capítulo IV, numeral 4.5 y los minutos de salida para cualquier tipo de gestión del contact center los deberá suministrar el proveedor de contact center de conformidad a lo expuesto en el numeral 4.7.4.7.

- Operación

- Back Office y atención presencial - Agradecemos a la entidad confirmar de las actividades que se mencionan en este numeral, cuáles pueden ser ejecutadas por una misma persona, considerando puesto de trabajo, traslado, etc, con el fin de optimizar los recursos y su ocupación.

Respuesta: Todo depende de las dinámicas del servicio y necesidades de la Compañía, por lo tanto, en el momento no es posible atender la pregunta pues los aspectos de optimización se revisarán en la ejecución con el proponente seleccionado.

- Operación
 - 4.5.1. Dimensionamiento de asesores: agradecemos a la entidad compartir el comportamiento intradía de canales que operan 7x24, toda vez que se requiere dimensionar cuántas transacciones se presentan en horario ordinario/dominical nocturno y así determinar el número de personal y estimar costos de nómina.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Anexo No. 1.

- Software
 - Agradecemos a la entidad confirmar si cuenta con el sistema de radicación de PQRS y si este requiere alguna integración con otros sistemas, o puede ser independiente del software de gestión de llamadas.

Respuesta: La entidad no cuenta con un sistema de radicación de PQRS, el mismo se solicita dentro de los desarrollos del proveedor de contact center en los pliegos de condiciones. Por ahora, no se requieren integraciones del mismo con otros sistemas; sin embargo, eventualmente el proveedor deberá estar en la capacidad de integrarse en caso de requerirse conforme se establece en el Capítulo IV, numeral 4.7.2.6 del Pliego de Condiciones.

- Software
 - Agradecemos a la entidad confirmar cuál es el alcance del chat on line y chat bot, por favor incluir árbol de topologías.

Respuesta: Agradecemos su observación, sin embargo, el alcance se definirá una vez adjudicado el contrato, toda vez que en la actualidad no se cuenta con ChatBot implementado.

- Software
 - Agradecemos a la Entidad compartir la estructura del IVR con el fin de determinar las horas de desarrollo requeridas.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Anexo No. 1.

- Propuestas
 - 3.1.5 PROPUESTAS CONJUNTAS: agradecemos a la entidad permitir que las propuestas se presenten por Uts o consorcios, con el fin de garantizar pluralidad del proceso.

Respuesta: No se aceptan propuestas presentadas por uniones temporales y consorcios.

- Desarrollo
 - Agradecemos a la Entidad confirmar si los formularios mencionados en el numeral 3. Guiones y formularios para servicios del grupo: asesores senior, deben ser desarrollados por el proveedor o la entidad ya cuenta con ellos y en qué ítem se deben registrar

Respuesta: Deben ser desarrollados por el proponente tal como se establece en el Capítulo IV, numeral 4.7.2 del Pliego de Condiciones.

- Desarrollo
 - Solicitamos a la entidad se aclare en qué ítem de la propuesta económica se debe contemplar todos los desarrollos solicitados en el proceso (integraciones, formularios, CRM, modificaciones, chat, correo, chat bot, virtual hold, whats app, web service, cargabases, agendas).

Respuesta: El proponente debe amortizar todos los costos en el valor agente, toda vez que LA PREVISORA S.A no contempla rubros para pagos adicionales. Adicionalmente, el objeto del recurso Ingeniero de desarrollo y soporte tecnológico es para ser utilizado en la ejecución del contrato en el desarrollo de

componentes adicionales para la operación sin costos adicionales para LA PREVISORA S.A.

- Comunicaciones
 - En qué ítem de la propuesta económica se debe costear las troncales SIP necesarias para garantizar la atención telefónica y cuántos canales deben tener disponible.

Respuesta: Las troncales SIP las provee La Previsora S.A. según lo enunciado en el numeral 4.7.4.1 Administración de las líneas telefónicas, y actualmente se cuentan con dos troncales, una para la sede principal y otra para la sede alterna.

- Agradecemos a la entidad confirmar si es posible hacer entrega oficial de las grabaciones de llamadas y videollamadas cada 3 meses, con el fin de liberar espacio en servidores y reducir costos de operación.

Respuesta: Agradecemos su observación, sin embargo, la misma no se tendrá en cuenta por cuanto se establece en los Pliegos de Condiciones la periodicidad semestral.

- Entendemos que las troncales SIP son proporcionadas por La Previsora, es afirmativa nuestra apreciación

Respuesta: Las troncales SIP las provee La Previsora S.A. según lo enunciado en el numeral 4.7.4.1 Administración de las líneas telefónicas, y actualmente se cuentan con dos troncales, una para la sede principal y otra para la sede alterna.

- Agradecemos confirmar la cantidad de personas que laborarán después de 8:00 p.m. (entrada o salida) sea en sede de La previsora o del proveedor, con el fin de estimar costos de transporte.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- Operación
 - Agradecemos a la entidad y confirmar si la auditoría al 100% de estos casos (ventas) se debe realizar a los que ingresen por la mesa de cotizaciones o por todos los canales.

Respuesta: Se debe realizar a los casos que ingresen por todos los canales y a las ventas efectivas.

5. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA EMTELCO S.A.S

- 0072020 Matriz Requisitos SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
 - Por favor ampliar la siguiente información:
 - b) Canales de comunicación de contingencia: Deben cumplir los mismos requisitos de seguridad que los canales de comunicación principales
- Principal Previsora - Principal Proponente
DRP Previsora - DRP Proponente
DRP Previsora - Principal Proponente
Principal Previsora - DRP Proponente

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 0072020 Matriz Requisitos REQUISITOS PARA SERVICIOS DE OUTSOURCING
 - El protocolo 802.1x se utilizará para control de acceso y autenticación a los servidores ubicados en el Data Center de la Previsora?, dicho protocolo lo debe implementar El Proponente o la Previsora?

Respuesta: El protocolo 802.1x no se usa para los servidores, este protocolo es únicamente para los equipos desktop de agentes del Contact Center que estarán dentro de las instalaciones de la Previsora. Este protocolo ya está implementado en LA PREVISORA S.A y los Desktop (Computador) deben ser compatibles con este protocolo.

- 0072020 Matriz Requisitos REQUISITOS PARA LA CONECTIVIDAD A LA RED Y/O DATACENTER

- Para la implementación de la VPN Site to Site sobre los enlaces principal y Backup entre la Previsora y el Proponente, Por favor indicar la marca y modelo del firewall que dispone la Previsora en su data Center Central y en su Data Center alterno.

Respuesta: No es clara la observación, toda vez que no se está solicitando VPN. Sugerimos consultar el Capítulo IV, numeral 4.7.5.3. del Pliego de Condiciones. Agradecemos tener en cuenta que la Matriz de Requisitos aplica para servicios de Contact Center.

- 0072020 Matriz Requisitos REQUISITOS PARA LA CONECTIVIDAD A LA RED Y/O DATACENTER
 - Con el objetivo de calcular la capacidad de los enlaces de datos a implementar entre La Previsora y el Proponente, es factible conocer el peso de las aplicaciones que deben utilizar los asesores del proponente?

Respuesta: La respuesta a esta observación podrá ser consultada en el numeral 4.7.5.5. del Pliego de Condiciones y Adenda No. 2.

- 0072020 Matriz Requisitos REQUISITOS PARA LA CONECTIVIDAD A LA RED Y/O DATACENTER
 - El Proponente debe realizar la gestión de cambios de sus productos o servicios conforme el procedimiento vigente que Previsora disponga para tal fin , Según el texto anterior, Por favor detallar cual es el procedimiento que dispone la Previsora?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, en caso de ser necesario dicha información será entregada al proponente seleccionado una vez adjudicado el contrato.

- 0072020 Matriz Requisitos REQUISITOS PARA LA CONECTIVIDAD A LA RED Y/O DATACENTER
 - Los data center de La Previsora son propios o son en alquiler? , es factible conocer las ciudades y las direcciones donde están ubicados dichos Data Center?

Respuesta: El DataCenter principal se encuentra en la Calle 57 # 9-7 en la ciudad de Bogotá, en la oficina casa matriz.

El DataCenter alternativo se encuentra en la Carrera 77 # 39 B – 16 En las instalaciones del IDC de Tigo-Une en la ciudad de Medellín.

Tener en cuenta lo detallado en el Capítulo IV, numeral: 4.7.5.3 del Pliego de Condiciones.

- 0072020 Matriz Requisitos REQUISITOS PARA SISTEMAS DE INFORMACIÓN, DESARROLLO O ADQUISICIÓN
 - El sistema de información debe cumplir con los requisitos de OWASP (Para aplicaciones web) - Pregunta: Exigen certificaciones sobre Open Web Application Security Project o solo con las buenas prácticas que ha desarrollado esta comunidad libre?

Respuesta: Agradecemos su observación, se puede aceptar que se siguen las prácticas de la comunidad OWASP y que se cumplan los OWASP proactive controls

0072020 Matriz Requisitos REQUISITOS PARA SERVICIOS NUBE

- permitan contar con respaldo de la información que se procesa en la nube, la cual debe estar a disposición de Previsora Pregunta: ¿requieren backup en la nube?

Respuesta: Agradecemos no tener en cuenta esta información, toda vez que en Los Pliegos de Condiciones no se está solicitando servicios en la nube, por lo tanto, no es necesario considerarla dentro de las obligaciones a cumplir derivadas de la Matriz de Requisitos.

- CAPÍTULO IV CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS MÍNIMAS 1.
Conmutador
 - El Contact center deberá prestar el servicio de atención y direccionamiento de llamadas telefónicas que ingresan al PBX de LA PREVISORA S.A. Según el texto anterior, Se requiere implementar un enlace adicional a los enlaces de datos para tener acceso a la PBX de la Previsora?

Respuesta: Se deberá garantizar la conexión entre el servidor del proponente y PBX de LA PREVISORA S.A a través de conexión y/o cable UTP.

- CAPÍTULO IV CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS MÍNIMAS 4.7.5.3.
 - Actualmente, el data center principal y alterno de LA PREVISORA S.A opera en Bogotá y Medellín respectivamente y en caso de realizarse un posible cambio de ubicación de los mismos, EL PROPONENTE deberá contemplar el traslado de sus canales para mantener la conectividad que apalanca al Plan de Continuidad del Negocio, sin que esto le genere costos adicionales a LA PREVISORA S.A. . Según el texto anterior, el Proponente de cuanto tiempo dispondría para realizar el traslado de los enlaces?

Respuesta: Este tipo de cambios serán previamente planificados y concertados con el proponente seleccionado, por lo que los tiempos dependerán del contexto de cambio de LA PREVISORA S.A. y los proveedores de los canales.

- CAPÍTULO IV CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS MÍNIMAS 4.7.5.3.
 - Conexión Actual Previsora Casa Matriz (Bogotá)-Instalaciones proveedor (Bogotá-Medellín), según el diagrama de conectividad presentado, se debe de implementar de la misma forma con el nuevo Proponente?

Respuesta: Se debe mantener el principio de operación simultánea con sede alterna del proveedor.

- CAPÍTULO IV CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS MÍNIMAS 4.7.5.8. Ubicación de los servidores
 - Se hace necesario ubicar el servidor principal de telefonía de la ciudad de Bogotá en las instalaciones de Casa Matriz de LA PREVISORA S.A . Según el texto anterior el servidor estará conectado al dominio de la Previsora?, que características técnicas debe tener dicho servidor?, quien administra el servidor de telefonía que se instala en Data center de Bogotá?

Respuesta: Estará conectado al dominio de Previsora y el proponente administrará el servidor, para las condiciones de este consultar el Capítulo IV, numeral 4.7.5.7. del Pliego de Condiciones.

- Pregunta puntual
 - ¿Es posible tener claridad de la gestión de correo físico, cual será la volumetría a gestionar? ¿La previsora se encargará del proceso logístico para la gestión de correo físico o será responsabilidad del proponente?

Respuesta: La Previsora S.A ya cuenta con un proceso interno y herramienta de gestión documental que incluye la remisión de correspondencia a través de este formato, en el servicio requerido al proveedor de contact center para este concepto se requiere el uso y aplicación del protocolo por parte del personal, a quienes se les entregarán tanto los accesos, como la debida capacitación.

- Pregunta puntual
 - ¿Para el CRM que cantidad de Licencias son requeridas por La previsora para su uso ?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2. del Pliego de Condiciones.

- Pregunta puntual
 - ¿Cuál es el promedio de peso de los archivos adjuntos que deben anexarse en los casos sobre el CRM y la volumetría de casos con adjuntos?

Respuesta: Podemos confirmar que el promedio por caso con documentos cargados en el CRM es de 5MB.

- Pregunta puntual
 - ¿La previsora cuenta actualmente con línea WhatsApp Certificada?

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- Pregunta puntual
 - ¿Cuál es el alcance de la gestión sobre redes sociales, en que redes se debe prestar el servicio por parte del proveedor?

Respuesta: Lo que se requiere es atender las solicitudes recibidas a través de las redes sociales, las cuales serán entregadas por el Community Manager de LA PREVISORA S.A a través del mecanismo que se implemente para tal fin. El proponente deberá tramitarlas dependiendo su naturaleza, contemplado en los diferentes servicios requeridos en el Pliego de Condiciones.

Pregunta puntual

- ¿Se requiere licenciamiento office para la gestión de estas interacciones?

Respuesta: El Proponente debe garantizar licencia para el software que se usará en la ejecución del contrato.

- Pregunta puntual
 - ¿En caso de requerirse la gestión presencial por parte del personal del proveedor, en que sedes se estaría necesitando esta presencia?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- Pregunta puntual
 - ¿Qué sistemas de información serán suministrados por La previsora para la prestación del servicio?

Respuesta: Sistema Core de negocio (SISE), Sistema de Gestión Documental (siniestros y correspondencia) Acceso a aplicativos web complementarios de gestión de siniestros y los demás que en la ejecución del contrato sean necesarios sin generar costos adicionales para LA PREVISORA S.A.

- Pregunta puntual
 - ¿Tienen alguna metodología que usen para realizar el proceso de medición de la experiencia o está abierto a que el proveedor trabaje la propuesta bajo su Modelo de Medición de la

Experiencia tanto de la calidad percibida como de la calidad emitida?

Respuesta: El requerimiento está abierto a concertarse con las mejores prácticas y metodologías sugeridas por el proveedor seleccionado en conjunto a las necesidades estratégicas de Customer Experience de LA PREVISORA S.A.

- Pregunta puntual
 - ¿Para la Guía de Evaluación de la Experiencia es posible utilizar un instrumento que no solo mida el performance del agente sino también otros factores que afectan la experiencia de los usuarios (disponibilidad de la plataforma, oferta de servicio, actualización de la intranet, etc.)?

Respuesta: Es posible aplicar la medición con todos los factores que sean necesarios y que garanticen una óptima prestación de los servicios con visión 360°.

- Pregunta puntual
 - ¿Cuál es el % para los monitoreos en caliente y el % para los monitoreos por grabación?

Respuesta: El proponente deberá garantizar el cumplimiento del porcentaje de auditorías requeridas en el Pliego de Condiciones en las herramientas y estrategias que considere óptimas para el cumplimiento de los indicadores de calidad.

- Pregunta puntual
 - ¿Es posible completar el número de monitoreos por agente entre el Técnico de Aseguramiento (líder de calidad) y el Supervisor para calcular el desempeño de los agentes?

Respuesta: Se contempla en los Pliegos de Condiciones un perfil de auditor; sin embargo, si es posible combinar los monitoreos.

- Pregunta puntual
 - ¿Se espera una muestra mínima de monitoreos por agente?

Respuesta: La respuesta a esta observación puede verificarse en el numeral 4.9.1.1 del Pliego de Condiciones.

- Pregunta puntual
 - ¿La muestra del proceso puede ser una muestra estadísticamente representativa sin que esto represente el 3% del total de llamadas atendidas mensualmente?

Respuesta: La respuesta a esta observación puede verificarse en el numeral 4.9.1.1 del Pliego de Condiciones.

- Pregunta puntual
 - ¿Es obligatorio contar con monitoro de pantalla al 100% de los puestos o es posible realizar dicha evaluación para una muestra de monitoreo específica?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, no es posible realizar la evaluación de esta manera.

- Pregunta puntual
 - ¿Se requiere certificación COPC para el proceso?

Respuesta: La respuesta a esta observación se puede validar en el Capítulo V, numeral 5.5 del Pliego de Condiciones y adenda No. 2.

- Pregunta puntual
 - Teniendo en cuenta la solicitud de monitorear el 100% de las gestiones el proceso de la mesa de cotizaciones y de los casos atendidos mediante la tipología de ventas, solicitamos por favor aclararnos la cantidad mensual promedio o compartirnos el histórico de éstas cantidades y resultados con el fin de dimensionar.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el anexo No. 1.

- Pregunta puntual
 - ¿Es posible revisar y redefinir las metas definidas para errores críticos (99%) y errores no críticos (96%) con el fin de establecer las metas en conjunto, con el fin de establecer objetivos consistentes de acuerdo con el comportamiento real de la

operación, siendo estas retadoras pero alcanzables y que apunten a la mejora continua?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, no es posible atenderla, por lo cual, se mantiene el requerimiento.

- Pregunta puntual
 - ¿Es posible que, en vez de medir un % de errores críticos general se pueda segmentar cada tipo de error y medirlos, gestionarlos y penalizarlos por separado? tal como se establece en la norma COPC donde se presentan los benchmarks de PECU y PECN por separado?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, no es posible atenderla, por lo cual, se mantiene el requerimiento. Este tipo de modificaciones se podrán convenir con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato y en consideración a las mejoras prácticas con argumentos que conlleven al mejoramiento del proceso.

- Pregunta puntual
 - Por favor indicar la definición del indicador de errores críticos y la fórmula para el cálculo del mismo.

Respuesta: Los errores críticos se definirán con el proponente, seleccionado y se consolidará en la matriz de calidad a ejecutar en la operación para cada uno de los servicios. Por su parte, recordemos que para la medición de calidad se ponderan los criterios y al final el indicador será un promedio ponderado de las calificaciones.

- Pregunta puntual
 - ¿Qué metas se tienen para cada uno de los KPI de la medición de la experiencia del usuario (calidad percibida) medidos a través de las encuestas de satisfacción?

Respuesta: Las metas se definirán en conjunto con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato y de conformidad a las estrategias de medición de la Compañía.

- Pregunta puntual

- Entiendo que las encuestas de satisfacción que se realizan por los canales de atención una vez finaliza el contacto con el usuario depende de si este quiere contestar la encuesta, ¿es posible revisar y redefinir que la muestra sea del 70%, como mínimo, del total de llamadas atendidas y definirlo con base en lo que se presente en la realidad de la operación?

Respuesta: Se requiere muestra del 70% como mínimo, del total de llamadas atendidas.

- Pregunta puntual
 - ¿Cómo se tiene establecido el proceso de resarcimiento, es decir, como se evidencia que un servicio es inadecuado por parte del asesor? Se realiza un previo análisis y escucha de la llamada y se tienen definidos criterios para esto? ¿Cuáles serían esos criterios?

Respuesta: Por lo general, se evidencia en las PQR'S registradas por los clientes en donde luego de una evaluación detallada del caso frente a los registros y protocolos definidos por LA PREVISORA S.A., se evidencia un proceder incorrecto del personal o los sistemas del contact center (información errada, negación de servicios, errores en verificaciones de los sistemas de información, indisponibilidad de la línea por responsabilidad del proveedor, entre otros), conforme a los procesos previamente definidos para la óptima prestación del servicio.

- Pregunta puntual
 - Solicitamos por favor nos compartan la información histórica de los resultados de las mediciones anteriores sobre los indicadores de calidad emitida y percibida

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, no es posible suministrar la información, las mediciones son del proveedor actual y no son comparables ni pueden ser punto de referencia con el servicio que debe prestar el nuevo proponente.

- PLIEGO DE CONDICIONES INVITACIÓN ABIERTA No. 007 – 2020
 - ¿Cuando se refiere a valor por posición este considera un turno completo de un asesor de Contact center? O cuantos recursos

humanos por posición sean necesarios para cubrir la atención del servicio?

Respuesta: El valor por posición hace referencia al recurso (asesor) disponible durante el periodo a facturar.

- PLIEGO DE CONDICIONES INVITACIÓN ABIERTA No. 007 – 2020
 - ¿Cuando se refiere al valor por agente, se considera el equivalente a una jornada de tiempo completo de una persona? Ó ¿hace referencia a cuantas personas estén vinculadas a la atención del servicio cumplan el tiempo completo o no?

Respuesta: Esta mención se refiere al valor por recurso vinculado a la atención del servicio determinado. No se relaciona directamente con el cumplimiento del tiempo completo o no, pero la ausencia de un recurso sin cubrir con las contingencias y/o supernumerarios afecta el pago total.

Ejemplo: Valor por agente junior mensual sin iva: \$1.000.000, se paga por su condición de activo los 30 días del mes (considerando descansos) lo cual equivale a 1 recurso; sin embargo, estaba programado para trabajar un viernes en turno de 8 horas y no se presentó a laborar, pero debido a las demás novedades no hay quien cubra esta posición, de manera que dejó de ser 1 recurso y paso a ser 0.97 recurso y así se facturará.

Agente junior: $\$1.000.000 \times 0.97 = 966.666,66$ valor a pagar por asesor mes

- INVITACIÓN ABIERTA No. 007 – 2020
 - ¿Solo será posible prestar el servicio desde una sede física de Contact Center?

Respuesta: A la fecha la Superintendencia Financiera no ha emitido normativa que regule la prestación de servicios de Contact center mediante la modalidad de teletrabajo, por lo que en principio no es posible solicitar las condiciones de la operación de esta manera; sin embargo, una vez se establezcan las disposiciones legales para hacerlo LA PREVISORA junto con el proponente adjudicado podrán revisarlo y determinar las condiciones para su implementación.

- INVITACIÓN ABIERTA No. 007 – 2020

- ¿Será posible la prestación desde modalidades flexibles de ubicación física como el teletrabajo?

Respuesta: A la fecha la Superintendencia Financiera no ha emitido normativa que regule la prestación de servicios de Contact center mediante la modalidad de teletrabajo, por lo que en principio no es posible solicitar las condiciones de la operación de esta manera; sin embargo, una vez se establezcan las disposiciones legales para hacerlo LA PREVISORA junto con el proponente adjudicado podrán revisarlo y determinar las condiciones para su implementación.

- INVITACIÓN ABIERTA No. 007 – 2020
 - ¿Las cantidades estimadas de asesores o posiciones (por cada tipo, asesor junior, senior, especializado) serán suministradas por la previsora para cada vigencia?

Respuesta: La operación de Contact center de La PREVISORA S.A. tiende a ser estable con tendencia al incremento de asesores siempre que se cumpla con el presupuesto definido por vigencia, por lo tanto, se puede constatar en el Capítulo IV, numeral 3.3.2.3.8. las cantidades de asesores iniciales y máximas para la vigencia del contrato global.

- INVITACIÓN ABIERTA No. 007 – 2020
 - Los valores agregados podrán estar ya incluidos en el valor de la propuesta económica realizada a la previsora (que serían cuantificados a manera detallada en la tabla definida)? O deben restar del presupuesto por vigencia propuesto?

Respuesta: Los valores agregados del proponente de ninguna manera se restarán del presupuesto oficial, pues como se ha mencionado en el Pliego de Condiciones, la única forma de pago de la compañía será mediante valor por asesor, de manera que los proponentes deberán realizar un costeo de precios amortizando los atributos fuente de costos y obligaciones sin que durante la vigencia del contrato se generen costos adicionales a LA PREVISORA S.A.

- INVITACIÓN ABIERTA No. 007 – 2020

- ¿El Supervisor Junior, Auditor de Calidad o Formador pueden tener los estudios aplazados teniendo como mínimo 5to semestre aprobado?

Respuesta: En atención a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, es cierta la afirmación.

- INVITACIÓN ABIERTA No. 007 – 2020
 - ¿Para las personas que presten servicios presenciales en instalaciones de la Previsora se requiere algún uniforme o dotación específica? Agradecemos la ficha técnica de los ítems que la componen, cantidades y periodos de entrega.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo III, numeral 3.3.2.3.4 del pliego de condiciones. En la ejecución contractual se puede concertar entre las partes el tipo de dotación o se le compartirá al proponente seleccionado el código de vestir de la Compañía para que sirva de guía en el ajuste de este requerimiento.

- INVITACIÓN ABIERTA No. 007 – 2020
 - Conforme los ratios definidos por Asesor, se entiende que si por ejemplo toda la operación son 60 Asesores, se deben tener 3 Supervisores Senior y 4 Supervisores Junior (7 Supervisores en total) ¿Es correcto el entendimiento?

Respuesta: Conforme a lo establecido en el Capítulo III numeral 3.3.2.3.1., la respuesta a su observación es sí.

- INVITACIÓN ABIERTA No. 007 – 2020
 - Se entiende que el Asesor Junior corresponde al Asesor, el Asesor Senior al Asesor de Cotización y el BackOffice a que perfil de los descritos corresponde o como es la equivalencia entre los 2 perfiles de Asesores y los 3 roles mencionados (Junior, Senior, BackOffice)?

Respuesta: Se plantea el perfil para asesores en pro de que se generen aspectos de crecimiento y flexibilizar cambios de roles. Así mismo, la distinción de cada asesor se relaciona con los roles en los aplicativos.

- PLIEGO DE CONDICIONES INVITACIÓN ABIERTA No. 007 – 2020
 - Por la asignación de servicios a los roles se entiende que el perfil Asesor de Cotización aplica tanto para el Asesor Senior como para el Asesor BackOffice. ¿Es correcto el entendimiento?

Respuesta: La respuesta a su observación puede ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.5 del Pliego de Condiciones.

- PLIEGO DE CONDICIONES INVITACIÓN ABIERTA No. 007 – 2020
 - En el caso de desplazamientos de los BackOffice de su lugar habitual a instalaciones de la Previsora ¿Ese costo es asumido por la Previsora o que valor promedio mensual se debería estimar?

Respuesta: Se anexa información que discrimina la ubicación de los asesores back office. No se tiene proyectado que el proveedor deba asumir costos de desplazamiento de asesores y/o supervisores a las instalaciones de La Previsora S.A., lo mismo corresponderá a su autonomía administrativa para el manejo del personal.

- PLIEGO DE CONDICIONES INVITACIÓN ABIERTA No. 007 – 2020
 - ¿Se entiende que la capacitación para el Asesor Junior, el Asesor Senior y el Asesor BackOffice tienen la misma duración de 20 días o tienen duraciones diferentes por rol y cuáles son?

Respuesta: Es correcto el entendimiento, toda vez que el objetivo es garantizar en la medida de lo posible que los asesores antes de ser back office, sean senior y antes de ser senior, sean junior. Aunque no en todos los casos se da esta condición, el tiempo de 20 día contempla la formación en aspectos interdisciplinarios de la Compañía, independientemente de sus funciones.

- PLIEGO DE CONDICIONES INVITACIÓN ABIERTA No. 007 – 2020
 - ¿El consumo telefónico generado por la línea 018000 que administrará el proveedor, será asumido por el proveedor? F4.7.2.1. Desarrollo de guiones de la operación efectuado por La previsora?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.4.7 del pliego de condiciones.

- PLIEGO DE CONDICIONES INVITACIÓN ABIERTA No. 007 – 2020
 - Para dar cumplimiento al numeral 4.7.5.7 servidores, el proveedor podrá entregar una solución tipo cloud que homologue la solicitud de la entidad?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, ya se tiene el esquema definido, por lo tanto, se mantiene el requerimiento.

- Minuta de contrato
 - Se indica en la cláusula CLAUSULA NOVENA que LA PREVISORA puede en cualquier momento dar por terminado el contrato;

En este punto y dado que el OFERENTE realiza un modelo financiero se sugiere a la entidad o no incluir esta opción y dejar que el plazo del contrato se cumpla o si se insiste en su inclusión prever que se cancele al CONTRATISTA un valor por terminación anticipada en la medida que no se pudo completar el plazo inicialmente pactado. Adicional es necesario dejar claridad que este evento solo se podrá realizar si se comprueba un incumplimiento o justa causa debidamente probada.

Respuesta: Por directrices de LA PREVISORA S.A. no es posible eliminar la cláusula de terminación unilateral, sin embargo, la minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el proponente al cual se le adjudique el contrato, pero es viable establecer la bilateralidad en algunas de las cláusulas del contrato. Debe entenderse que existen principios y directrices plasmadas en la minuta las cuales no tendrán modificación.

- Minuta de contrato
 - En las causales de terminación por justa causa 15 y 16, contempladas en la CLAUSULA NOVENA, se sugiere incluir siempre que las mismas estén debidamente demostradas, que estén relacionadas y probadas directamente por la actividad desarrollada por EL CONTRATISTA y se haya adelantado una etapa previa que garantice el derecho de defensa y el debido proceso.

Respuesta: La minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el proponente al cual se le adjudique el contrato, pero es viable establecer la bilateralidad en algunas de las cláusulas del contrato. Sin embargo, debe entenderse que existen principios y directrices plasmadas en la minuta las cuales no tendrán modificación.

- Minuta de contrato
 - Con relación a la CLAUSULA. TRIGESIMA. CLAUSULA PENAL incorporada en la minuta de contrato se solicita a PREVISORA que en la medida que el modelo de la operación ya contempla esquemas de penalización, unido a las garantías exigidas en favor de PREVISORA se prescinda de la incorporación de dicha medida; en todo caso si la entidad insiste en ella, y dada la naturaleza de EMTELCO esta solo sea aplicable en caso de fallo en que así lo determine el juez del contrato y no se incluya una deducción de los saldos pendientes.

Respuesta: Por directrices de LA PREVISORA S.A., la cláusula penal no es susceptible de modificación

- General
 - Teniendo en cuenta el tiempo de entrega con respecto a la fecha de envío de las respuestas por parte de la entidad, solicitamos amablemente, ampliar el tiempo de entrega de la propuesta en al menos 3 días hábiles adicionales.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 1.

6. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA MILLENIUM BPO S.A.S

- Punto 1.3 FINANCIACION Y PRESUPUESTO OFICIAL
 - Se solicita aclaración a que ítems o asociado a que proceso hace referencia cada Rubro mencionado en la tabla respectiva:
 - ✓ CALL CENTER

- ✓ GASTOS DE SINIESTROS
 - ✓ ADMON DE LAS COMUNICACIONES
- Si es factible especificar cada gasto a que punto o ítem del pliego de condiciones aplica.

Respuesta: La distribución por rubros acorde a los tipos de asesor solicitados se representa de la siguiente manera:

Servicios	Asesores Junior	Asesores Senior	Asesores Back Office	Rubro
Conmutador	6			Admón. de las comunicaciones
Mesa de Encuestas	4			Call Center
Mesa de Entrada		20		
Mesa de Sarlaft		3		
Mesa de Indemnizaciones		5		Gastos de Siniestros
Mesa de Cotizaciones			1	Call Center
Back Office PQR'S			5	Call Center
Back Office Asistencia			1	Call Center
Back Office Indemnizaciones			2	Gastos de Siniestros
Total por tipo de asesor	10	28	9	

La anterior relación no es del todo estricta, dependerá de las necesidades del gasto presupuestal en el CDP, por lo que sugerimos basarse en la totalidad del presupuesto por vigencia.

- 3.3.2.1 PERFILES
 - Se requiere validar si el ítem Operadores, asesores o agentes telefónicos/Contingencias, incluye todos el personal que se requieren para cada servicio en específico (Asesor junior, asesor Senior Asesor Back office).

Respuesta: Se plantea el mismo perfil para asesores sin discriminar su posible cargo en la operación, en pro de que se generen aspectos de crecimiento y flexibilizar cambios de roles.

- ¿Se cuenta con perfil específico par auditor y formador?

Respuesta: La respuesta a esta observación podrá ser consultada en el capítulo IV, numeral 4.7.2.2. del Pliego de Condiciones.

- 3.3.2.3.3 Supernumerario o contingencias del servicio

EL PROPONENTE deberá disponer de personal de contingencia capacitado para cubrimiento de los puestos de trabajo en caso de presentarse novedades tales como:

- ✓ Ausencias.
- ✓ Incapacidades.
- ✓ Sanciones.
- ✓ Permisos.
- ✓ Compensatorios.
- ✓ Calamidades.
- ✓ Vacaciones

Favor aclarar frente al punto Vacaciones puesto que el siguiente párrafo indica:

...En lo que corresponde a vacaciones, estas se deben cubrir con personal fijo debidamente programado por EL PROPONENTE, las contingencias NO aplican para cubrir este tipo de novedad....

Respuesta: El proponente seleccionado no podrá utilizar los recursos supernumerarios/contingencias para el cubrimiento de vacaciones, toda vez que esta figura está pensada para cubrir novedades diarias no planificadas como las mencionadas en el mismo numeral 3.3.2.3.3, el deber ser en el cubrimiento de vacaciones (eventos planeados) es que el proponente cuente con recursos destinados para este fin como si se tratara del mismo recurso fijo inicial.

- 3.3.2.3.5. Rotación de personal

En la formulación B: Número de bajas de personal o retiros no deseados.

- Que diferencia existe entre Número de bajas persona y retiros no deseados para Previsora, por que se hace la salvedad o separación.

Respuesta: En consideración a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, en la formulación B: se menciona: Número de bajas de personal o retiros no deseados (Subrayado y negrita fuera de texto), por lo tanto, se trata del mismo aspecto y no se está haciendo referencia a salvedad o separación de criterios.

- 4.7.2. Desarrollos Tecnológicos.

- ¿Se cuenta con un rubro específico dentro del presupuesto oficial para los desarrollos que se soliciten por Previsora adicionales?

Respuesta: El proponente debe amortizar todos los costos en el valor agente, toda vez que LA PREVISORA S.A no contempla rubros para pagos adicionales. Adicionalmente, el objeto del recurso Ingeniero de desarrollo y soporte tecnológico es para ser utilizado en la ejecución del contrato en el desarrollo de componentes adicionales para la operación sin costos adicionales para LA PREVISORA S.A.

- 4.7.2.4. Desarrollo funcionalidad Chat online y Chat-BOT

EL PROPONENTE deberá tener disponibilidad para implementar y hacer funcional el uso de Whatsapp Business, contemplando los requerimientos técnicos, administrativos y humanos, sin que generé costos adicionales a LA PREVISORA S.A y en el momento en el que se requiera.

- ¿Previsora cuenta con un proveedor del API de Whatsapp y su número institucional, o deben ser provistos por el proponente?

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- 5.1 Oferta económica
 - Se solicita validar si dentro del ítem Valor unitario mensual incluido IVA instalaciones Proveedor , se tiene contemplado e incluye las herramientas de trabajo como computador, diademas, zonas de circulación descanso, entre otros.

Respuesta: En diferentes apartados del documento se establece que LA PREVISORA S.A, únicamente pagará por valor agente y no se generarán costos adicionales, por lo que el Proponente deberá amortizar en el valor agente los costos directos e indirectos de las obligaciones requeridas en el pliego de condiciones.

- 4.9 Procesos de Mejora Continua. Preguntas:
 - Como definen el indicador de Esfuerzo ó facilidad CES?

Respuesta: La definición del indicador se realiza basado en el estándar mundial de Customer Experience y de conformidad a las necesidades de LA PREVISORA S.A.

- Que fórmula utilizan para este indicador?

Respuesta: La formula del indicador se realiza basado en el estándar mundial de Customer Experience y de conformidad a las necesidades de LA PREVISORA S.A.

- Si se aplicaría para todos los canales y transacciones, al mismo tiempo que el SAT y NPS.

Respuesta: La aplicación de las metodologías será definido con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato.

- Teniendo en cuenta que en la pag 78, numeral 4.7.5.10 menciona 99.6% y en la pag. 97, numeral 4.18, se habla de una disponibilidad del 99.97%, toda vez que los principales operadores de comunicaciones (Claro / ETB / Movistar / TIGO-UNE) pueden garantizar una disponibilidad del 99.8% para

enlaces redundantes. Por favor confirmar la disponibilidad requerida para la conectividad entre sedes y centros de datos a través de canales dedicados

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

7. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA **TELEMARK**

- ¿Es posible aplicar procesos de autoservicio?

Respuesta: En consideración al principio de eficiencias operativas descrito para el uso de recursos numeral 4.5.1 del Capítulo IV, si es posible realizar procesos de autoservicio, siempre que sean útiles y funcionales de cara a las necesidades de servicio de La Previsora S.A.

- A nivel de Robótica de procesos ¿existe alguna limitación?

Respuesta: Actualmente no se han implementado soluciones con tecnología robótica, por lo que no conocemos aún de limitaciones en este aspecto.

- Mesa de Encuestas - ¿Deben de ser realizadas por una agente o pueden ser realizadas por un sistema automático?

Respuesta: El proceso se describe para realizarse a través de asesores; sin embargo, en consideración al principio de eficiencias operativas descrito para el uso de recursos numeral 4.5.1 del Capítulo IV, si es posible realizar encuestas mediante sistemas automáticos, siempre que sean útiles y funcionales de cara a las necesidades de servicio de La Previsora S.A.

- Informar a los asegurados sobre el vencimiento de sus pólizas y/o campañas de nuevos productos y servicios. ¿ Se puede plantear medios alternativos a la voz?

Respuesta: El proceso se describe para realizarse a través de asesores; sin embargo, en consideración al principio de eficiencias operativas descrito para el uso de recursos, si es posible realizar encuestas mediante sistemas automáticos,

siempre que sean útiles y funcionales de cara a las necesidades de servicio de La Previsora S.A.

- Mesa de Sarlaft. ¿Se puede realizar por medios automáticos?

Respuesta: En consideración al principio de eficiencias operativas descrito para el uso de recursos numeral 4.5.1 del Capítulo IV, si es posible realizar encuestas mediante sistemas automáticos, siempre que sean útiles y funcionales de cara a las necesidades de servicio de La Previsora S.A.

- ¿Es posible desarrollar estrategias de Teletrabajo?

Respuesta: A la fecha la Superintendencia Financiera no ha emitido normativa que regule la prestación de servicios de Contact center mediante la modalidad de teletrabajo, por lo que en principio no es posible solicitar las condiciones de la operación de esta manera; sin embargo, una vez se establezcan las disposiciones legales para hacerlo LA PREVISORA junto con el proponente adjudicado podrán revisarlo y determinar las condiciones para su implementación.

- ¿PREVISORA proporcionara los scripts / CRM para la gestión de las campañas?

Respuesta: De acuerdo a las necesidades de La Previsora S.A se construyen y remiten los scripts para la gestión de las campañas y/o se elaboran en conjunto a partir de la implementación de metodologías blandas de efectividad en el mensaje a transmitir.

- Además de grabar el 100% de las llamadas ¿es necesario grabar de forma independiente alguna aceptación del cliente durante la llamada y en que servicios?

Respuesta: En consideración a los servicios actuales, se hace necesario contar con los registros de autorización con fecha y hora del uso de datos personales a través de los diferentes canales a disposición del contact center para los clientes de La Previsora S.A.

- Se puede hacer polivalencia entre los servicios?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.5 del Pliego de Condiciones.

- ¿La gestión de atención y comunicaciones de correo electrónico, ¿se realiza actualmente con alguna herramienta? ¿Cuál?

Respuesta: Actualmente las comunicaciones emitidas mediante correo electrónico se realizan directamente desde las aplicaciones de Outlook y en los casos de correos automáticos, se tiene configurado el servidor de correo electrónico de La Previsora S.A. con dominio contactenos@previsora.gov.co en el aplicativo CRM del proveedor actual, quien parametriza en sus desarrollos los correos acorde a las necesidades de La Previsora S.A. No se cuenta con gestor de correo.

- ¿Cuál es la necesidad idiomática para todos los servicios inbound/outbound?

Respuesta: En consideración a que el objeto del contrato delimita la prestación del servicio a nivel nacional (Colombia), la necesidad idiomática es el uso y manejo correcto del Español.

- En los procesos de atención telefónica entrantes ¿ es posible incorporar sistemas de autoservicio?

Respuesta: En consideración al principio de eficiencias operativas descrito para el uso de recursos numeral 4.5.1 del Capítulo IV, si es posible realizar encuestas mediante sistemas automáticos, siempre que sean útiles y funcionales de cara a las necesidades de servicio de La Previsora S.A.

- En los servicios de Backoffice, al margen de que ENEL acepte la ubicación planteada por el proveedor, ¿ existe alguna limitación preexistente?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida.

- En cuanto al dimensionamiento del servicio, ¿el sistema Workforce Management será dispuesto por el PROPONENTE? ¿O será aportado por LA PREVISORA S.A.?

Respuesta: De conformidad a lo expuesto en el numeral, las herramientas deben ser aportadas por el proponente.

- ¿La modalidad de video-llamada será aplicable a todos los distintos roles operativos de asesores?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.3.2 del Pliego de Condiciones.

- Los supernumerarios o contingencias del servicio, ¿pueden componerse de personal que gestioné para otro tipo de servicios siempre que cumpla con el perfil que exigen?

Respuesta: Teniendo en cuenta las especificaciones del Pliego de Condiciones, las contingencias son de carácter exclusivo para la operación.

- personal en sus instalaciones, ¿volumen?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- variaciones de personal al alta y a la baja, se contempla un % máximo?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo III, numeral 3.3.2.3.8 del Pliego de Condiciones.

- 5 días para tener al personal preparado cuando lo pidan....si al formación es de al menos 20 días, entendemos que que esa petición se hará con tiempo suficiente ¿cuanto?

Respuesta: Agradecemos su observación: sin embargo, la misma no es clara. Según el Pliego de Condiciones son 5 días para contratación y 20 de capacitación, la petición se informará una vez evidenciada la necesidad.

- operación ppal en Bogotá, secundaria en Medellín, entendemos que la secundaria puede hacerse desde cualquier ciudad siempre que tenga conectividad con Medellín ?

Respuesta: De acuerdo con lo expuesto en el Pliego de Condiciones, es correcta su afirmación.

- De requerir otras ciudades posteriormente como se indica en el punto 4.2.5, tiempo de implementación de la operación?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida en relación al numeral referenciado.

- punto 7 está cortada la redacción así mismo se podran incorporar....)

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- Mismo punto, productividad general 0:07:50, ¿a que hace referencia?

Respuesta: La productividad general hace referencia al tiempo promedio en el que el asesor de back office (mesa de cotizaciones) gestiona los casos recibidos.

- baños exclusivos para la operación.....¿obligatorio?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.1. del Pliego de Condiciones.

- transporte para el personal que ingrese o salga después de las 8 pm ¿obligatorio?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.1. del Pliego de Condiciones.

- dos operaciones en sitios diferentes distribución de llamadas según personal en cada uno de ello(hablan de Bogotá y Medellín), alternativas?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida.

- Hablan de personal presencial dedicado, a qué hace referencia específicamente? Debe haber personal nuestro dando servicio en oficinas de la Previsora?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida. Le sugerimos consultar el Capítulo III, numeral 3.3.2 del Pliego de Condiciones.

- El CRM al que hacen mención en la página 46 es de la Previsora o debe ser del proponente?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.1. inciso 8. del Pliego de Condiciones.

- Hablan de la aplicación de administración de PQR's , esta es propia de la Previsora o debe ser del proponente? si es del proponente, cómo se accederá a la información histórica del cliente?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2.1., inciso 4. En lo que corresponde a la información histórica, agradecemos la observación; sin embargo, la misma podrá ser revisada y evaluada con el proponente seleccionado en la fase de implementación y afinamiento.

- Para la atención posterior a las 8 p.m y en horario de madrugada se puede contemplar el trabajo remoto?

Respuesta: A la fecha la Superintendencia Financiera no ha emitido normativa que regule la prestación de servicios de Contact center mediante la modalidad de teletrabajo, por lo que en principio no es posible solicitar las condiciones de la operación de esta manera; sin embargo, una vez se establezcan las disposiciones legales para hacerlo LA PREVISORA junto con el proponente adjudicado podrán revisarlo y determinar las condiciones para su implementación.

8. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA **CONTENTO BPS**

- Pliegos y condiciones licitación privada 014/2011/
 - Con el fin de conocer más al detalle el uso de los diferentes canales de comunicación como línea telefónica, correo electrónico, llamadas entrantes y salientes, respuesta a Contáctenos, por favor solicitamos nos compartan la volumetria, intradia, intrahora, intrames etc. del ultimo año, así como los indicadores de cada una.

Respuesta: Pliego de Condiciones no corresponde al proceso en mención. Sugerimos validar Capítulo IV, numeral 4.4. y anexo 1.

- Pliegos y condiciones licitación privada 014/2011
 - Cuando indican que las personas que presten los servicios presenciales en las instalaciones de LA PREVISORA S.A. estos tendrán uniformes que suministra la previsorora?

Respuesta: Pliego de Condiciones no corresponde al proceso en mención. Sugerimos validar el Capítulo III, numeral 3.3.2.3.4 del pliego de condiciones.

- Pliegos y condiciones licitación privada 014/2011/ 4.3.1
 - 4.3.1 Para los servicios de a cargo del grupo: Asesores Junior: conmutador: Por favor nos informan cual es el horario de atención de la línea y si además se realizan llamadas de salida? Pag 46

Respuesta: Pliego de Condiciones no corresponde al proceso en mención. Sugerimos validar la adenda No. 2.

- Pliegos y condiciones licitación privada 014/2011/
 - Mesa de encuestas: pag 46 cuentan con un CRM para la realización de las encuestas? O Se debe desarrollar? Para

Respuesta: Pliego de Condiciones no corresponde al proceso en mención. Sugerimos validar el Capítulo IV, numeral 4.7.1. inciso 8 del Pliego de Condiciones.

- Pliegos y condiciones licitación privada 014/2011/
 - Cuál es la duración promedio de duración de llamadas de salida para la realización de encuestas?

Respuesta: Pliego de Condiciones no corresponde al proceso en mención. Sugerimos validar el Capítulo IV, numeral 4.4, inciso 2 del Pliego de Condiciones.

- Pliegos y condiciones licitación privada 014/2011/
 - las bdd para las llamadas de salida e invitación a eventos de que forma será entregada al proponente?

Respuesta: Las bases de datos serán entregadas en formatos de office.

- Pliegos y condiciones licitación privada 014/2011/

- Para el proceso de indemnizaciones el material digital que se recibe se debe guardar por cuanto tiempo? Ne que formato? Estos documentos quedan registrados en el CRM de la previsora?

Respuesta: Pliego de Condiciones no corresponde al proceso en mención. La observación no es clara para ser atendida.

- Pliegos y condiciones licitación privada 014/2011/
 - Cual es el horario para El proceso de Bacck Office y presencial?

Respuesta: Pliego de Condiciones no corresponde al proceso en mención. Sugerimos validar la Adenda No.2.

- Pliegos y condiciones licitación privada 014/2011/
 - El perfil de E-Commerce debe tener alguna especialización.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo III, numeral 3.3.2.1. del Pliego de Condiciones.

- Pliegos y condiciones licitación privada 014/2011/
 - Para las cotizaciones Web y por correo, se cuenta con un modelo ya diseñado para las cotizaciones?

Respuesta: En consideración el tipo de servicio requerido, si se cuenta con un modelo y proceso estandarizado.

- Pliegos y condiciones licitación privada 014/2011/
 - Que tiempo se debe tener las copias de seguridad de los registros de llamadas entrantes y salientes, así como la data de PQR's?

Respuesta: Pliego de Condiciones no corresponde al proceso en mención. Sugerimos validar el Capítulo IV, numeral 4.7.5.11. del Pliego de Condiciones.

- Pliegos y condiciones licitación privada 014/2011/
 - Existe ya un numero de whatsapp business establecido para la gestion de este proceso?

Respuesta: Pliego de Condiciones no corresponde al proceso en mención. En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- Pliegos y condiciones licitación privada 014/2011/
 - Quien es el proveedor y dueño telefónico de los Dnis establecidos para previsoras

Respuesta: Pliego de Condiciones no corresponde al proceso en mención. Sin embargo, las líneas telefónicas son de LA PREVISORA S.A las cuales se conectaran a los servidores del proponente, estos servidores deberán garantizar la identificación de las llamadas.

- Pliegos y condiciones licitación privada 014/2011/
 - Qué tipo de archivos pueden adjuntarse en los guiones de pqr y que cantidad y tamaño promedio está configurado actualmente para estos registros o existe un dimensionamiento de almacenamiento para este fin?

Respuesta: Pliego de Condiciones no corresponde al proceso en mención. Sin embargo, no se plantea restricción de tipo de archivos y la capacidad actual de cargue de archivos es ilimitada.

- Pliegos y condiciones licitación privada 014/2011/
 - Se deben instalar los 4 enlaces principal y backup en ambas ciudades y con los mismos dimensionamientos de capacidad?

Respuesta: Pliego de Condiciones no corresponde al proceso en mención. Sugerimos consultar la Adenda No. 2.

- Pliegos y condiciones licitación privada 014/2011/
 - Se debe contar con cerramiento exclusivo para la operación?

Respuesta: Pliego de Condiciones no corresponde al proceso en mención. Sugerimos validar Capítulo IV, numeral 4.7.5.1. del Pliego de Condiciones, lo establecido en la Matriz de Requisitos de Seguridad anexa en la presente Invitación para operaciones de Contact Center y tener en cuenta el cumplimiento a la normatividad aplicable.

- Pliegos y condiciones licitación privada 014/2011/
 - Se requiere entregar usuarios del CRM para visualización de información por parte de previsoras

Respuesta: Pliego de Condiciones no corresponde al proceso en mención. Sugerimos validar el Capítulo IV, numeral 4.7.1., inciso 3 del Pliego de Condiciones.

- Pliegos y condiciones licitación privada 014/2011/
 - Algunas de las tipificaciones requiere escalamiento al interior de alguna área de la previsorora

Respuesta: Pliego de Condiciones no corresponde al proceso en mención. Sugerimos validar el Capítulo IV, numerales 4.7.1. y 4.7.2.1 del Pliego de Condiciones.

- Pliegos y condiciones licitación privada 014/2011/
 - Cuál es el volumen de los archivos que se deben adjuntar y por cuanto tiempo deber ser guardados

Respuesta: Pliego de Condiciones no corresponde al proceso en mención. Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida y no se entiende a qué punto hace referencia.

- Pliegos y condiciones licitación privada 014/2011/
 - Las cuentas de correo para configuración de envíos automáticos son entregadas por la previsorora o se debe adquirir un dominio

Respuesta: Pliego de Condiciones no corresponde al proceso en mención. Sin embargo, actualmente las comunicaciones emitidas mediante correo electrónico se realizan directamente desde las aplicaciones de Outlook y en los casos de correos automáticos, se tiene configurado el servidor de correo electrónico de La Previsorora S.A. con dominio contactenos@previsora.gov.co en el aplicativo CRM del proveedor actual, quien parametriza en sus desarrollos los correos acorde a las necesidades de La Previsorora S.A.

- Pliegos y condiciones licitación privada 014/2011/
 - El ivr debe ser transaccional

Respuesta: Pliego de Condiciones no corresponde al proceso en mención. Sugerimos validar el Capítulo IV, numeral 4.7.4.5 del Pliego de Condiciones.

- Pliegos y condiciones licitación privada 014/2011/

- La previsora a contemplado poder realizar migración del personal con el que cuenta actualmente ejecutando estas tareas o todo el personal debe ser nuevo

Respuesta: Pliego de Condiciones no corresponde al proceso en mención. Sin embargo, el proponente es autónomo e independiente de establecer sus relaciones laborales, con las personas que considere, LA PREVISORA solo revisa que los perfiles presentados en la propuesta cumplan con lo señalado en el Pliego de Condiciones.

- Pliegos y condiciones licitación privada 014/2011/
 - cuanto tiempo se tendra para la Etapa de transición y pre- implementación?

Respuesta: Pliego de Condiciones no corresponde al proceso en mención. Sugerimos validar el Capítulo I, numeral 1.6 del Pliego de Condiciones.

- Pliegos y condiciones licitación privada 014/2011/
 - de quien será la responsabilidad del procesamiento y análisis de la información de los resultados de las encuestas?, cual es el alcance de estas?

Respuesta: Pliego de Condiciones no corresponde al proceso en mención. Sugerimos validar el Capítulo IV, numeral 4.10, inciso 4 del Pliego de Condiciones.

9. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA SERLEFIN

- En consideración a la emergencia sanitaria por la que atraviesa el país (COVID 19) y las medidas de contención y mitigación que ha establecido el gobierno nacional, solicitamos saber si la operación puede ser ejecutada a través de la modalidad de Home Office garantizando todas medidas de seguridad de información y operatividad del contrato. Así mismo solicitamos conocer cuál es modelo de operación actual?

Respuesta: A la fecha la Superintendencia Financiera no ha emitido normativa que regule la prestación de servicios de Contact center mediante la modalidad de teletrabajo, por lo que en principio no es posible solicitar las condiciones de la operación de esta manera; sin embargo, una vez se establezcan las disposiciones

legales para hacerlo LA PREVISORA junto con el proponente adjudicado podrán revisarlo y determinar las condiciones para su implementación.

- Se informa: Contratar bajo la modalidad de outsourcing, la prestación del servicio de operación y administración del Contact Center a nivel nacional, con la tecnología y conexiones pertinentes en las ciudades de **Bogotá y Medellín** (o en la ciudad donde opere el data center principal y alternativo de LA PREVISORA S.A.) Por favor aclarar si es requerido que el contratista tenga sede en ambas ciudades Bogotá y Medellín, o se refieren a tener conexión con el data center de la entidad en ambas ciudades?

Respuesta: Se refiere a tener conexión en las ciudades en donde opera el sitio principal y alternativo de LA PREVISORA S.A., garantizando una sede principal y una sede contingencia del proponente en ciudades diferentes.

- Toda La operación del contratista puede estar ubicada en la ciudad de Bogotá o que operaciones debe tener en Medellín?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.3 del Pliego De Condiciones.

- Para la firma de los documentos que se deban suscribir por parte del representante legal, obligatoriamente se debe tener contratada una firma para utilizar firma digital, o esto aplica solo para el caso de ser adjudicados en la firma del contrato? en la propuesta es válido utilizar otros mecanismos de firma?

Respuesta: Se realizará ajuste mediante adenda, aclarando que los documentos presentados en el proceso pueden ser firmados con "firma mecánica", pero para la firma del contrato será necesario la firma digital. Es facultad del proponente establecer el mecanismo de firma digital, el cual debe cumplir con lo establecido en la normatividad respecto de la validez de dicha firma, y ser fácilmente verificable.

- Por favor aclarar si el tiempo de empalme y entrada de operación del proveedor adjudicado, posterior a la fecha de publicación del acta de

selección (18 de agosto) es hasta el 30 de septiembre?, En qué fecha termina el contrato actual?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo I, numeral 1.6 del Pliego de Condiciones.

- Pliego de Condiciones. Numeral 3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE. Con el fin de permitir la pluralidad de oferentes con las capacidades técnicas, tecnológicas y de experiencia, Se solicita respetuosamente a la entidad poder acreditar experiencia mediante 3 contratos que en su totalidad de valor ejecutado sumen el 100% del presupuesto del proceso.

Respuesta: Agradecemos su observación, pero la misma no se tendrá en cuenta pues el requerimiento se realiza con el fin de verificar que el oferente ha realizado contratos de cuantía y objeto similar al que se solicita en el pliego de condiciones, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado.

- Pliego de Condiciones. Numeral 3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE. Literales A, B y C. por favor aclarar si todas las certificaciones deben contener estos requisitos o si es válido que la experiencia se valide con la combinación de las 3 certificaciones, Es decir; que cada certificación puede aportar una o varias actividades?, Ejemplo: de las tres certificaciones una puede acreditar la experiencia del literal a entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y las otras dos certificaciones los demás literales B y C?

Respuesta: Es correcto el entendimiento de conformidad a lo establecido en el Pliego de Condiciones.

- Pliego de Condiciones. Numeral 3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE. Por favor aclarar para el literal B, si la certificación debe contener por lo menos alguno de los criterios mencionados: *Web Services, RPA o Bot's y Business Intelligence*; de no ser así solicitamos permitir que las certificaciones contengan una o varias de estas integraciones.

Respuesta: En atención a lo señalado en el Pliego de Condiciones, se deben certificar todos los ítems mencionados, es válido una sola certificación como

también certificar ítems por separado cumpliendo el marco general de las certificaciones.

- Pliego de Condiciones. Numeral 3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE. Con el fin de permitir la pluralidad de oferentes con las capacidades técnicas, tecnológicas y de experiencia, Se solicita respetuosamente a la entidad permitir acreditar experiencia en donde por lo menos 1 de los contratos sea de una entidad que no sea vigilada por la Superfinanciera es decir aceptar por lo menos 1 contrato de otro sector de la economía.

Respuesta: En consideración a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, se están solicitando 3 certificaciones, todas deben obligatoriamente acreditar la cuantía del 75% del presupuesto destinado y deberán ser de operaciones con más de 40 posiciones. Ahora bien, en los literales a. b. y c., se establece la particularidad de cada certificación, es decir, que solamente 1 certificación deberá acreditar experiencia con entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y las otras 2 corresponderán a la experiencia de Contact Center en otro tipo de entidades en atención a las condiciones requeridas por LA PREVISORA S.A.

- Pliego de Condiciones. Numeral 3.3.2.3. Condiciones para la administración de personal a cargo del proponente. Por favor aclarar que cargos y cantidad de personal estará en las instalaciones de la entidad?; cuál será su ubicación geográfica?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- Pliego de Condiciones. Numeral 3.3.2.3.1. Ratios por asesor. Agradecemos permitir la presentación de la hojas de vida y soportes 5 días hábiles después de la legalización del contrato.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no se acepta teniendo que cuenta que las hojas de vida deben ser presentadas como lo establece el Pliego de Condiciones en la adjudicación del contrato, toda vez que LA

PREVISORA S.A debe garantizar que se cumple con los requisitos establecidos referentes al perfil del personal.

- Pliego de Condiciones. Numeral 3.3.2.3. Condiciones para la administración de personal a cargo del proponente. La entidad tiene alguna restricción para que en dado caso de ser adjudicados poder recibir parte de la planta de personal del oferente saliente con el fin de aprovechar los conocimientos del personal y disminuir la curva de aprendizaje?

Respuestas: EL proponente es autónomo e independiente de establecer sus relaciones laborales, con las personas que considere, LA PREVISORA solo revisa que los perfiles presentados en la propuesta cumplan con lo señalado en el Pliego de Condiciones.

- Pliego de Condiciones. Numeral 3.3.2.3.3. Supernumerarios o contingencias del servicio; estos 3 supernumerarios están incluidos en la planta de personal mencionada en el numeral 3.3.2.3.8 Demanda de asesores?.

Respuestas: No se encuentran incluidos, toda vez que la demanda de asesores hace referencia a los que se pagarán o costearán en el contrato. Recordar que las contingencias no tienen costo.

- Pliego de Condiciones. Numeral 3.3.2.3.4. Dotación del personal. Para el personal que se encontrará en las oficinas de la entidad existe algún requerimiento de dotación específica?

Respuesta: En la ejecución contractual se puede concertar entre las partes el tipo de dotación o se le compartirá al proponente seleccionado el código de vestir de la Compañía para que sirva de guía en el ajuste de este requerimiento.

- Pliego de Condiciones. Numeral 3.3.2.3.5. Rotación de personal. Se solicita poder ampliar el % de rotación al 6%, ya que al sumar la demanda máxima de asesores requeridos el número sería 1.7 asesores retirados por mes.

Respuesta: El indicador está proyectado para evitar el mínimo de rotación, dada la complejidad de nuestros procesos y en aras de mantener las curvas de aprendizaje,

el proponente deberá aplicar metodologías y estrategias de retención tanto económicas como emocionales para de esta manera cumplir el indicador.

- Pliego de Condiciones. Numeral. 3.3.2.3.6. Revisión a novedades de personal. Por favor informar si existe una base salarial mínima para cada cargo? Si es así por favor compartirla.

Respuesta: Tratándose de un proceso para la contratación de servicios de outsourcing LA PREVISORA S.A. no está en la capacidad de determinar la estimación salarial; sin embargo, se espera que en su propuesta de aspectos calificables, el proponente tenga en cuenta los rangos de mercado para este tipo de servicios tanto en salario como en el plan de incentivos por calidad en el servicio.

- Pliego de Condiciones. Numeral. 3.3.2.3.8. Demanda de asesores. Por favor aclarar si el contratista deberá realizar su modelo de costos y operación utilizando la información del pico máximo de asesores indicado en la tabla (59 asesores), lo que quiere decir que cualquier asesor adicional deberá ser concertado y aprobado por la entidad para su debida facturación?

Respuesta: De conformidad a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, es correcto el entendimiento presentado en la observación.

- Pliego de Condiciones. Numeral 4.1.2. Etapa de Operación. El Plan de Operación deberá entregarse posterior a la adjudicación o dentro de la oferta?

Respuesta: De conformidad a lo expuesto en Pliego de Condiciones, mencionado plan deberá entregarse posterior a la adjudicación del contrato.

- Pliego de Condiciones. Numeral 4.1.3. Etapa de cierre. El Plan de Cierre deberá entregarse posterior a la adjudicación o dentro de la oferta?

Respuesta: De conformidad a lo establecido en el Pliego de Condiciones, mencionado plan deberá entregarse en el desarrollo de la etapa de cierre, la cual se desarrollará durante los dos (2) últimos meses de la etapa operativa.

- El ingreso de llamadas será directo al contratista o será un desvío desde la planta telefónica de la entidad?

Respuesta: Para las trocales SIP ingresa directo al contratista y conmutador se debe conectar con planta NEC.

- La entidad ya cuenta con el usuario de whatsapp empresarial y será administrado por el contratista?

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- Pliego de Condiciones numeral 2. Mesa de cotizaciones. Se reconocerá algún valor por ventas de productos y servicios? el proveedor debe cumplir con metas de ventas?

Respuesta: La respuesta a su observación se encuentra contenida en el mismo punto al que hace referencia. Capítulo IV, numeral 4.3.3, inciso 2 del Pliego de Condiciones.

- Pliego de Condiciones numeral 2. Mesa de cotizaciones. Se reconocerá algún valor por el recaudo de cartera? el proveedor debe cumplir con metas de recaudo?

Respuesta: Los incentivos a reconocer deben contemplar los criterios que permitan una óptima gestión de los casos.

- Pliego de Condiciones numeral 2. Mesa de cotizaciones, la entidad tiene contemplado un plan de incentivo por cumplimiento de metas al contratista o a los asesores?

Respuesta: Los planes de incentivos estarán a cargo del proponente, ver Capítulo V, numeral 5.4 del Pliego de Condiciones.

- Pliego de Condiciones numeral 2. Mesa de cotizaciones. El contratista estará a cargo de realizar todas las cotizaciones de productos que lleguen a través de la página web?

Respuesta: Si, para los ramos autorizados a través del Contact Center. Actualmente, solo opera el ramo de automóviles.

- Pliego de Condiciones numeral 4.4. ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO. Por favor compartir el ingreso de llamadas intradía / horas del conmutar y call center-mesa de entrada.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo III, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- Pliego de Condiciones numeral 4.4. ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO. Por favor compartir el % de distribución de llamadas por tipificaciones o causales de contacto.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no será atendida, toda vez que consideramos que este aspecto no es relevante para la presentación de oferta.

- El modelo de facturación del proyecto se encuentra dispuesto por Posiciones de trabajo; si el contratista en el desarrollo de la operación a través de su área de innovación, propone opciones de automatización en algunos o todos los servicios a contratar, optimizando tiempos de respuesta y recursos que disminuyan el número de puestos de trabajo, se podrá

concertar nuevas modalidades de reconocimiento económico (por transacción, por caso cerrado, otro) hacia el contratista para compensar la salida de puestos de trabajo a un menor costo?

Respuesta: En la Compañía creemos en la automatización; sin embargo, para la atención a nuestros clientes consideramos relevante el acompañamiento de personal. Es fundamental que LA PREVISORA S.A. en conjunto con el proponente seleccionado durante la vigencia del contrato generen proyectos que optimicen procesos e impacten positivamente a nuestros clientes. No desconocemos que posiblemente se pueda generar disminución de agentes para algún proceso automatizado; sin embargo, se concertará la forma de generar eficiencias operativas con estos recursos para el apalancamiento de servicio, dado que nuestra operación es dinámica y la Compañía apalanca muchos de sus procesos mediante el Contact Center.

- Pliego de Condiciones numeral 4.7.2. Desarrollos Tecnológicos. Solicitamos más detalle sobre la implementación de nuevos desarrollos y servicios, especificando los topes máximos en costos y tiempo que estos pueden generar. Así mismo validar cual será el alcance de los desarrollos que se deben realizar a través del ingeniero de desarrollo que se pide dentro de los cargos?

Respuesta: El proponente debe amortizar todos los costos en el valor agente, toda vez que LA PREVISORA S.A no contempla rubros para pagos adicionales. Adicionalmente, el objeto del recurso Ingeniero de desarrollo y soporte tecnológico es para ser utilizado en la ejecución del contrato en el desarrollo de componentes adicionales para la operación sin costos adicionales para LA PREVISORA S.A.

Ahora bien, los desarrollos para el inicio de la operación si deberán efectuarse en los tiempos de transición y afinamiento, por lo que de ser necesario para el proveedor suministrar más recursos que permitan abarcarlos con tiempo, se requiere sea estimado este costo y amortizado en su oferta por valor agente.

- Pliego de Condiciones numeral 4.7.2. Desarrollos Tecnológicos. cuales serán los desarrollos que deberán estar funcionales para el inicio de la operación y cuales podrán ser realizados en el desarrollo de esta?

Respuesta: Los desarrollos descritos en el mismo numeral son los requeridos para el funcionamiento de la operación; sin embargo, en la etapa de transición y afinamiento se concertarán los aspectos para el plan de trabajo en términos de desarrollos. Validar Capítulo IV, numeral 4.1.1. del Pliego de Condiciones.

- Pliego de Condiciones numeral 4.7.1. Software de gestión y bases de datos. La entidad entregara la base de datos inicial para el cargue de información sobre el CRM del contratista?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.12. del Pliego de Condiciones.

- Cuales son los aplicativos a los cuales el contratista deberá conectarse para el desarrollo de las operaciones, que metodología de conexión utilizan, se requiere adquirir licencias?

Respuesta: En atención a lo establecido en el Pliego de Condiciones, todo el software del proponente deberá ser licenciado. Por otra parte, para los aplicativos propios de LA PREVISORA S.A. se entregarán los usuarios y contraseñas y el proponente no tendrá que asumir ningún tipo de licencia.

- Pliego de Condiciones numeral 4.7.2.1. Desarrollo de guiones de la operación. es posible que al proveedor seleccionado se le entregue la estructura actual de los formularios y guiones?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, el esquema de formularios y guiones será revisado con el proponente seleccionado al momento de la adjudicación del contrato.

- Pliego de Condiciones numeral 4.7.5.3. Operación Contact Center Simultanea. Si el contratista va a operar en la ciudad de Bogotá su sitio alterno para planes de contingencia puede estar en esta misma ciudad?

Respuesta: No es viable, el proponente deberá tener conexión en las ciudades en donde opera el sitio principal y alterno de LA PREVISORA S.A., garantizando una sede principal y una sede contingencia del proponente en ciudades diferentes.

- Pliego de Condiciones numeral 4.7.5.5. Canales de comunicación. Se informa: **Oficina principal de LA PREVISORA S.A. con las instalaciones del PROPONENTE en Medellín** pregunta, el contratista obligatoriamente debe tener sede en Medellín, si así que parte de la operación estará allá? Es posible gestionar todo el contrato desde la ciudad de Bogotá?

Respuesta: No es viable gestionar la operación desde una sola ciudad, el proponente deberá tener conexión en las ciudades en donde opera el sitio principal y alterno de LA PREVISORA S.A., garantizando su sede principal y una sede contingencia del proponente en ciudades diferentes.

- Pliego de Condiciones numeral 4.8. CAPACITACIÓN. Por favor aclarar cuál es el tiempo de capacitación inicial (en días) que brindara la entidad al contratista seleccionado, este dependerá de la labor que vaya a desarrollar el asesor?

Respuesta: LA PREVISORA S.A. definirá al detalle con el proponente seleccionado el mecanismo de capacitación que se ajuste en el proceso de transición y afinamiento.

- Pliego de Condiciones numeral 4.12. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS). El nivel de servicio 90/20 actualmente se cumple con el número de asesores indicados. Por favor compartir el histórico de nivel de servicio del último año?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, no es posible suministrar la información, las mediciones son del proveedor actual y no son comparables ni pueden ser punto de referencia con el servicio que debe prestar el nuevo proponente.

- Pliego de Condiciones numeral 4.12. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS). Por favor compartir el histórico de sanciones por incumplimiento. Sobre que indicadores se realizaron?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, no es posible suministrar la información, las sanciones son del proveedor actual y no son comparables ni pueden ser punto de referencia con el servicio que debe prestar el nuevo proponente.

- Pliego de Condiciones numeral 4.16. GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y NORMATIVIDAD. Es requisito habilitante contar con la certificación de la norma ISO 27001:2013? o bastará con demostrar que el contratista trabaja bajo los lineamientos de esta, lo cual podrá ser validado mediante la presentación de documentación que lo respalde y/o una visita técnica.

Respuesta: La Certificación ISO 27001:2013 es una condición obligatoria y deberá aportarse en los documentos de la oferta. Por su parte, no es viable validar el requerimiento con otro tipo de soporte.

- Pliego de Condiciones numeral 4.16. GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y NORMATIVIDAD, es válido presentar una certificación de PCI DSS que cubre en gran parte los requisitos de la norma ISO 27001:2013?

Respuesta: La respuesta a su observación, está contenida en el punto anterior.

- Pliego de Condiciones. CAPÍTULO V ASPECTOS CALIFICABLES. CERTIFICACIÓN COPC. Se solicita respetuosamente a la entidad homologar la certificación COPC por la norma técnica ISO 9001:2015 la cual agrupa gran parte de los requerimientos de COPC.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- **ASPECTOS A TENER EN CUENTA:** *La propuesta deberá ser enviada vía correo electrónico en un (1) solo archivo en formato PDF donde conste la*

totalidad de la propuesta (...), Por favor especificar el tamaño máximo (Mb) de envío del PDF de la propuesta. (Capacidad de recepción de los tres correos a los que se envía la oferta).2

Respuesta: El pliego de condiciones establece en el numeral 1.16 CIERRE DE LA INVITACIÓN ABIERTA, que opciones tienen los diferentes proponentes si el archivo pdf es muy pesado.

- **3.1.3 PAZ Y SALVO POR CONCEPTO DE SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES.**

Se cuenta con un formato específico por parte de la PREVISORA, para el envío de esta certificación.

Respuesta: No se establece ningún formato específico, la certificación debe cumplir con lo señalado en la norma y en el pliego de condiciones.

- **3.1.14 CERTIFICADO DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** Se cuenta con un formato específico por parte de la PREVISORA, para el envío de esta certificación.

Respuesta: No se establece ningún formato específico, la certificación debe cumplir con lo señalado en la norma y en el pliego de condiciones.

- **3.1.16 TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.** Se cuenta con un formato específico por parte de la PREVISORA, para el envío de esta certificación.

Respuesta: No existe formato, se debe realizar documento donde se declaren los puntos enunciados en el punto 3.1.16. del Pliego de Condiciones.

- **5.1. Oferta Económica.** Se cuenta con un formato específico por parte de la PREVISORA, para el envío de esta certificación?

Respuesta: Agradecemos validar el mismo numeral, en el cual se detallan los cuadros a diligenciar.

- **3.3.2.2. Homologación de perfiles (Aplica para Supervisor Senior / Supervisor Junior):** Agradecemos permitir para todos los perfiles que cuenten exigencias académicas, la homologación de estudios por más años de experiencia a considerar por la PREVISORA.

Respuesta: Agradecemos su observación, pero la misma no se tendrá en cuenta pues consideramos que esta condición es flexible en la mayoría del personal staff o administrativo, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado.

- **FACTORES DE CALIFICACIÓN – OFERTA ECONOMICA y 3.3.2. PERSONAL A CARGO DEL PROPONENTE:** Teniendo en cuenta que dentro de la oferta económica solo se estimarán los costos de tres tipos de perfiles (Asesor Junior, Asesor Senior, Asesor Especializado), agradecemos permitir que los demás perfiles, o por lo menos algunos se han NO EXCLUSIVOS para la operación, y solo tengan un porcentaje de dedicación al mismo.

Respuesta: Agradecemos su observación, pero la misma no se tendrá en cuenta pues se contemplan las necesidades de personal acorde al conocimiento y manejo de la operación a partir del estudio de mercado y necesidades de LA PREVISORA S.A. por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado.

- **Plan de incentivos por calidad en el servicio:** Por favor indicar los soportes a presentar en este criterio, a fin de obtener el puntaje máximo en la evaluación de ofertas, o se cuenta con un formato específico a presentar?

Respuesta: La respuesta a su observación se puede consultar en el Capítulo V, numeral 5.2 del Pliego de Condiciones, basta con presentar el monto a utilizar.

- En consideración a la complejidad del proyecto y a los tiempos definidos en el cronograma para la entrega de respuestas, agradecemos ampliar el tiempo de entrega de la oferta por lo menos hasta el día 11 de agosto de 2020.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no se tendrá en cuenta, toda vez que el cronograma está ajustado a la planificación prevista para el proceso y no tenemos forma de modificarlo.

10. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA AMERICAS BPS

- 4.1.1. Etapa de transición y pre-implementación
 - El módulo de pqr es solo para registro o la operación debe realizar la gestión de respuesta de estas mismas

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.3.3 del Pliego de Condiciones.

- 4.1.1. Etapa de transición y pre-implementación
 - ¿Cuál es la responsabilidad civil en las respuestas a las pqr?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en Capítulo IV, numeral 4.13.1. del Pliego de Condiciones y Adenda No. 2.

- 4.1.1. Etapa de transición y pre-implementación
 - ¿Se tendrá segundo nivel de gestión de pqr por parte de personal de la entidad? En caso de ser así agradecemos confirmar la cantidad de licencias requeridas

Respuesta: Si se tendrán más niveles de gestión de PQR'S por parte de funcionarios de la Compañía; sin embargo, no se contempla por el momento que deban atenderlas mediante el aplicativo.

- 4.3.1 Servicios a cargo del grupo: Asesores Junior
 - Agradecemos confirmar el tipo de planta telefónica serial y protocolos de integración (sip - H323) con el fin de atender el conmutador de la entidad

Respuesta: La planta telefónica de la Compañía es de tecnología NEC y el proponente deberá garantizar la conexión mediante UTP.

- 4.3.1 Servicios a cargo del grupo: Asesores Junior

- Agradecemos confirmar volumetrías y aht de llamadas recibidas en el conmutador, y confirmar si esta gestión se realizara en instalaciones de proveedor o de la entidad

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. y anexo 1 en mensualidades e intradía.

- 4.3.1 Servicios a cargo del grupo: Asesores Junior
 - Como se realizará la entrega de las bases de datos para el proceso de encuestas

Respuesta: La entrega de las bases se realizará en formato office.

- 4.3.1 Servicios a cargo del grupo: Asesores Junior
 - Agradecemos nos puedan compartir volumetrías aht y confirmar si para estas campañas outbound se deben realizar con qué tipo de marcador (preview, predictivo, progresivo o manual)

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo III, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- 4.3.1 Servicios a cargo del grupo: Asesores Junior
 - Estas encuestas se pueden realizar a través de estrategias digitales (sms, mailing, mensajes de voz, ¿entre otras)

Respuesta: En consideración al principio de eficiencias operativas descrito para el uso de recursos numeral 4.5.1 del Capítulo IV, si es posible realizar encuestas mediante otro tipo de estrategias, siempre que sean útiles y funcionales de cara a las necesidades de servicio de La Previsora S.A.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior
 - ¿Cuántas llamadas se realizan al mes a través del servicio de devolución de llamada? ¿Como se realiza hoy? ¿Debemos suministrar el servicio de Call Back integrado a la plataforma de telefonía?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo III, se especifica la cantidad de asesores iniciales. Por su parte, el servicio de devolución de llamadas es inherente a la prestación de servicios de contact center, ver Capítulo IV, numeral 4.7.2.8.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior
 - Cuantas videollamadas se realizan mensuales y aht

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. y anexo 1 en mensualidades e intradía.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior
 - La entidad proporcionará el pendón (banner que se ubica en la parte de atrás del asesor con la imagen corporativa de la entidad) será suministrado por la entidad o por el proveedor

Respuesta: LA PREVISORA S.A en caso de considerar el uso de imagen corporativa en la video llamada entregará este diseño para su correspondiente implementación.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior
 - Que características técnicas requieren a nivel de funcionalidad de la sala de chat (formulario uncial de captura de datos, transferencia de archivos, encuesta de satisfacción).

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, estas características serán definidas con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior

- Cuantas líneas se van a implementar en el servicio de whatsapp

Respuesta: Actualmente no se tiene implementado el servicio, por lo que no se cuenta con información que dé cuenta del número de líneas y demás requerimientos.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior
 - Cuantos usuarios mensuales se atienden por el canal de whatsapp

Respuesta: Actualmente no se tiene implementado el servicio, por lo que no se cuenta con información que dé cuenta del número de líneas y demás requerimientos.

4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior

- ¿Se tendrán mensajes hsm en el canal de WhatsApp cuantos se deben contemplar mensualmente?

Respuesta: Actualmente no se tiene implementado el servicio, por lo que no se cuenta con información que dé cuenta del número de líneas y demás requerimientos.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior
 - Que redes sociales desean que sean atendidas, tener en cuenta que redes sociales no declaradas no serán incluidas en la oferta y que la implementación de estas tiene un costo adicional (confirmar red social e instancia a atender (muro y mensajería interna)

Respuesta: Lo que se requiere es atender las solicitudes recibidas a través de las redes sociales, las cuales serán entregadas por el Community Manager de LA PREVISORA S.A a través del mecanismo que se implemente para tal fin. El proponente deberá tramitarlas dependiendo su naturaleza, contemplado en los diferentes servicios requeridos en el Pliego de Condiciones.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior

- No es claro si el proceso de la mesa sarlaf es un proceso inbound o backoffice

Respuesta: Puede ser de ambos, se puede actualizar a través de la línea o se puede actualizar de forma física con apoyo del personal back office.

- 4.3.3. Servicios a cargo del grupo: Asesores Back Office
 - Es correcto interpretar que los asesores backoffice deben tener habilitada la plataforma de llamadas outbound para seguimiento asesoría y telemarketing, de ser así agradecemos confirmar el volumen de llamadas realizadas y aht de las mismas mensuales .

Respuesta: Es correcta la interpretación, el estimado de consumo se tiene previsto en el apartado de minutos requeridos en el Pliego de Condiciones.

- 6. Back Office y atención presencial
 - Cuantos recursos son requeridos para la atención presencial? ¿Qué herramientas tecnológicas debemos proporcionar en donde estarán ubicados?

Respuesta: Las herramientas tecnológicas serán las necesarias para su óptimo desempeño (hardware y software). Por su parte, la relación de recursos podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - Cuantos fax son recibidos mensualmente, este servicio debe ser proporcionado por el proveedor

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Anexo No. 1.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - Que perfiles específicos requieren MS - OFFICE o solo el staff y los asesores del proceso backoffice

Respuesta: Se plantea el mismo perfil para asesores sin discriminar su posible cargo en la operación, en pro de que se generen aspectos de crecimiento y flexibilizar cambios de roles.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - Cuantas licencias para visualización de informes en línea se requieren para uso de la entidad

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2. del Pliego de Condiciones.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - Con que periodicidad solicitan desarrollos y que complejidad son estos teniendo en cuenta que estos no generaran costo para la entidad, pero se requiere definir esfuerzo y dedicación de este al proyecto.

Respuesta: La solicitud de desarrollos es constante; sin embargo, el proponente debe amortizar todos los costos en el valor agente, toda vez que LA PREVISORA S.A no contempla rubros para pagos adicionales. Adicionalmente, el objeto del recurso Ingeniero de desarrollo y soporte tecnológico es para ser utilizado en la ejecución del contrato en el desarrollo de componentes adicionales para la operación sin costos adicionales para LA PREVISORA S.A. en la modalidad de trabajo por cola.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - Cuantos correo automáticos y masivos son enviados al mes.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la cantidad de correos electrónicos enviados de forma automática no es relevante para la presentación de la oferta, por lo tanto, la misma será compartida con el proponente seleccionado una vez adjudicado el contrato. Aclaremos que los correos automáticos enviados en la actualidad para cada uno de los servicios, se realiza desde un servidor de correo con dominio previsoras.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - la entidad suministrara la cuenta de correo con dominio de la previsoras para la salida de correos

Respuesta: Actualmente las comunicaciones emitidas mediante correo electrónico se realizan directamente desde las aplicaciones de Outlook y en los casos de correos automáticos, se tiene configurado el servidor de correo electrónico de La Previsora S.A. con dominio contactenos@previsora.gov.co en el aplicativo CRM del proveedor actual, quien parametriza en sus desarrollos los correos acorde a las necesidades de La Previsora S.A.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - Cual son los flujos de atención a configurar en el servicio de chatbot

Respuesta: Actualmente no se tiene implementado este servicio, por lo que no es posible compartir esta información.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - Cuantas FAQ se deben implementar en el servicio de chatbot

Respuesta: Actualmente no se tiene implementado este servicio, por lo que no es posible compartir esta información.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - cuantas sesiones son atendidas mensualmente por el chatbot

Respuesta: Actualmente no se tiene implementado este servicio, por lo que no es posible compartir esta información.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - Agradecemos nos puedan compartir el flujo del ivr esperado es enrutador o transaccional

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Anexo No. 1.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - Agradecemos nos puedan compartir volumetrías de navegación del ivr y aht de navegación

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no será atendida teniendo en cuenta que LA PREVISORA S.A no está solicitando un dimensionamiento en particular sobre este ítem para la presentación de oferta.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - Cuantas llamadas usan el servicio del Virtual hold y cuantas aceptan la devolución de llamada

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Anexo No. 1.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - Por favor aclarar si el proveedor de asistencia tendrá acceso al módulo de agendas

Respuesta: En consideración a la lógica de funcionamiento de los desarrollos de las agendas, efectivamente el proveedor de asistencia tendrá acceso al módulo. Sugerimos ver Capítulo IV, numeral 4.7.2.2. para entender los volúmenes actuales de accesos.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - Agradecemos nos puedan compartir la topología de telefonía

Respuesta: De acuerdo a lo detallado en el Pliego de Condiciones, El proponente será quien suministre la topología de telefonía.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - Cómo nos realizaran el desborde de las llamadas de las líneas declaradas por la red pública de telefonía o por enlaces punto a punto bajo integración de plantas telefónicas

Respuesta: Las trocales SIP de LA RPEVISORA S.A serán administradas por el proponente conectándolas en sus servidores de telefonía y recibiendo directamente las llamadas, para la planta NEC de conmutador se conectará a través

de cable UTP al servidor del proponente, consultar Capítulo IV, numeral 4.7.4.1. del Pliego de Condiciones.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - ¿Las troncales sip para recibir el tráfico inbound deben ser proporcionadas por el proveedor?

Respuesta: La respuesta a esta observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.4.1 del Pliego de Condiciones.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - Se debe realizar entrega mensual de grabaciones

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.11 del Pliego de Condiciones.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - Por cuanto tiempo debemos hacer custodia de las grabaciones.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.11 del Pliego de Condiciones.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - Agradecemos nos puedan compartir las direcciones de instalación de los canales y los datacenter principal y backup de la entidad y confirmar si debemos contemplar costos de cross conexión.

Respuesta: El DataCenter principal se encuentra en la Calle 57 # 9-7 en la ciudad de Bogotá, en la oficina casa matriz.

El DataCenter alternativo se encuentra en la Carrera 77 # 39 B – 16 En las instalaciones del IDC de Tigo-Une en la ciudad de Medellín.

En lo relacionado a los costos, el proponente deberá asumir los costos directos e indirectos para la conexión requerida en el Pliego de Condiciones.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - Agradecemos nos puedan compartir el árbol de tipificación

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, esta información se compartirá con el proponente seleccionado una vez adjudicado el contrato.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - ¿Con que proveedor se tiene la troncal sip de Medellín y de cuantas sesiones es?

Respuesta: El proveedor actual es ETB con 30 canales.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - No es claro si el proveedor debe proporcionar todo el sistema de telefonía interno de Previsora o este debe ser proporcionado solo para la gestión de Call center

Respuesta: El proponente deberá suministrar la telefonía para la gestión del Contact Center.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - No es claro si el contact center debe operar en dos ciudades Bogotá y Medellín o puede operar en una sola sede y el BCP en sede alterna.

Respuesta: La respuesta a esa observación la podrá consultar en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.3. del Pliego de Condiciones.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - Es correcto interpretar que el proveedor debe suministrar la planta telefónica e implementarla en la sede de previsora en Bogotá

Respuesta: El proponente suministrará los servidores para la operación del Contact Center donde deberá tener el servicio de telefonía, el equipo a conectarse en Bogotá deberá estar físicamente en las instalaciones de LA PREVISORA S.A de acuerdo al Capítulo IV, numeral 4.7.5.3. del Pliego de Condiciones.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - Cuantas impresiones se realizan al mes en la operación.

Respuesta: No contamos con esa información, toda vez que hace parte del gaje administrativo del proveedor.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - Cuando se habla de operación alterna (hacen referencia al 20% de la operación que debe incluir en el BCP) no es claro por favor aclarar.

Respuesta: El proponente deberá tener conexión en las ciudades en donde opera el sitio principal y alternativo de LA PREVISORA S.A., garantizando una sede principal y una sede contingencia del proponente en ciudades diferentes. Esta última, comprenderá el 20% del total de la operación.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - Agradecemos nos puedan compartir la sabana de aplicativos y su modo de acceso (web - cliente servidor)

Respuesta: Sistema Core de negocio (SISE), Sistema de Gestión Documental (siniestros y correspondencia) Acceso a aplicativos web complementarios de gestión de siniestros y los demás que en la ejecución del contrato sean necesarios sin generar costos adicionales para LA PREVISORA S.A.

4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS

- Que ancho de banda es requerido por estación de trabajo para servicio de internet.

Respuesta: El proponente entregará el ancho de banda que esté en la capacidad de soportar datos y voz de la operación y garantice la calidad para la óptima atención a nuestros clientes. En caso de que se evidencie insuficiencia en ancho de banda el proponente deberá ampliar el servicio sin ningún costo para LA PREVISORA S.A.

- 4.8. CAPACITACIÓN
 - ¿Cuál es el perfil del formador a nivel académico y de experiencia?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo III, numeral 3.3.2.1. del Pliego de Condiciones.

- 4.8.1. Plan de Capacitación
 - Entendiendo que, para la fase de entrenamiento inicial, el asesor está en una curva natural de proceso de aprendizaje, es posible que el umbral de aprobación sea del 90% y no del 95% como lo plantea el documento?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, uno de los aspectos a mejorar y con mayor expectativa en el presente proceso es el de formación, por lo tanto, se mantiene el requerimiento.

- 4.8.4. Capacitaciones especializadas y coaching
 - Se puede eventualmente contemplar el liderazgo de este tipo de formaciones, con recursos humanos propios de la compañía, ¿avalados por su experiencia y formación académica?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, se mantiene el requerimiento.

- 4.8.8. Evaluación del desempeño y conocimientos
 - ¿Se puede contemplar refuerzos focalizados en parámetros con menos intensidad horaria a la propuesta en el documento, garantizando la evaluación de recuperación?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida.

- ¿Existen aplicativos de prueba que faciliten el proceso de aprendizaje en fase de formación inicial de técnicos?

Respuesta: Los aplicativos a desarrollar por el proveedor para pruebas tanto de desarrollos como de formación. En lo que corresponde a LA PREVISORA S.A no se tienen aplicativos de prueba para formación.

- 4.8.7. Herramientas para la formación
 - ¿Que características debe tener la intranet en temas de la estructura o forma como se deben cargar los documentos de apoyo o manuales para los asesores?

Respuesta: Las especificaciones a detalle serán concertadas una vez adjudicado el contrato el irán madurando conforme a las necesidades de la operación.

- Inbound - Servicio Voz (Inbound) solicitamos distribucion intradia en el horario de operación de servicios , distribucioin semanal (tipo)

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo III, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- Inbound - Curvas Trafico intraday e intrahora: Solicitamos informacion detalle de traficos ingresados por dia y por tramos 30 minutos.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo III, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- Inbound - Curva AHT intraday e intrahora: Información de tiempos de llamada por día y por tramo horario en lo posible por franjas de 30 minutos

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo III, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- Back Office - Servicios Virtuales (Chat , correo , redes sociales), Confirmar el detalle de TMG tiempos medi de gestion para cada actividad y objetivos de servicio

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1 correspondiente al chat y redes sociales. P

- Back Office - El de detalle de actividades x servicio se realizara por un grupo exclusivo Back Office . Tienen tipologias diferentes y grupos de asesores exclusivos por cada una o se aplica un solo grupo para toda la bolsa de BO

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.5. del Pliego de Condiciones.

- Back Office - Se solicita tiempos minimos de respuesta...? en la tabla 2 del anexo mencionado habla de casos por productividad. Tienen una planta base de asesores requeridos para esta actividad?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.5. del Pliego de Condiciones.

- Se solicita a la entidad aclarar la solicitud formal de personal incluida en el pliego

Tipo de asesor	Asesores Iniciales	Asesores Máximos
Asesor Junior	10	10
Asesor Senior	28	35
Asesor Back Office	9	14

Servicios	Asesores Junior	Asesores Senior	Asesores Back Office
Mesa de Indemnizaciones		5	
Mesa de Cotizaciones			1
Back Office PQR'S			5
Back Office Asistencia			1
Back Office Indemnizaciones			2
Total por tipo de asesor	10	28	9

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida. Sugerimos verificar el Capítulo III, numeral 3.3.2.

- En General existe información mensual por los servicios inbound y mesas de trabajo BO, requerimos por favor los detalles de curvas diarias en los servicios 7 x 24

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo III, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- 1.4 ¿Se podrá eliminar el requisito de que todas las facturas deban ir acompañadas del VoBo., del revisor fiscal?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es válida de conformidad a los manuales y políticas de LA PREVISORA S.A, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado.

- 1.5 ¿Cuál será el término para aportar las pólizas una vez firmado el Contrato?

Respuesta: El término será de 5 días hábiles y se deberá adjuntar el recibo de pago, junto con el clausulado.

- 1.8 ¿Cuáles son las ciudades o municipios en los que se prestará el servicio?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 4.3.2.1 ¿Cuál será el procedimiento para la radicación y atención de PQRS? ¿Cuáles serán los ANS aplicables? ¿Las PQRS las responderá ABPS o se escalarán para atención de PREVISORA?

Respuesta: El procedimiento en general de atención de PQR'S será suministrado al proponente seleccionado una vez adjudicado el contrato, así mismo la respuesta de PQR'S se gestiona por parte de funcionarios y asesores back office. En lo relacionado con los ANS aplicables, estos podrán ser consultados en la Adenda No. 2.

- 4.7.2 En caso de que los desarrollos solicitados para el mejoramiento de la Operación implique sobrecostos para la Operación con impacto en el costeo del servicio, ¿como se compensará? ¿Se realizará una enmienda al Contrato?

Respuesta: El proponente debe amortizar todos los costos en el valor agente, toda vez que LA PREVISORA S.A no contempla rubros para pagos adicionales. Adicionalmente, el objeto del recurso Ingeniero de desarrollo y soporte tecnológico es para ser utilizado en la ejecución del contrato en el desarrollo de componentes adicionales para la operación sin costos adicionales para LA PREVISORA S.A. bajo la figura de trabajo en cola.

- 4.13.1 Previo al traslado de responsabilidad, ¿se establecerán un procedimiento previo a que se materialice el traslado?

Respuesta: La respuesta a su observación está contenida en el mismo numeral 4.13.1.

- 4.13 y 4.14 ¿Se establecerá un procedimiento entre las PARTES para la revisión de los traslados de responsabilidad y resarcimientos?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numerales 4.13 y 4.14. del Pliego de Condiciones.

- 4.13 y 4.14 ¿Se podrá pactar un término superior a 8 días hábiles para el pago de las sumas de dinero derivadas

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no se tendrá en cuenta a partir de la promesa de servicio hacia nuestros clientes, por lo tanto, el requerimiento se mantiene.

- CLÁUSULA 9, NUMERAL 2
 - ¿Se podrá pactar que previo a la terminación del Contrato, se le permita al CONTRATISTA subsanar el incumplimiento?

Respuesta: Por directrices de la **PREVISORA S.A.**, no es posible aceptar su observación.

- CLÁUSULA 9, NUMERAL 15
 - ¿Cuál es el alcance de la siguiente expresión 15. Cualquier acción u omisión que afecte los intereses de LA PREVISORA S.A. ? Se sugiere en la redacción se indique que aquella acción u omisión debe ser grave afectar de manera sustancial la ejecución de Contrato, que deba ser debidamente comprobada y se le permita al CONTRATISTA remediar, si es posible, el hecho que configure el evento lesivo.

Respuesta: La minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el proponente al cual se le adjudique el contrato, pero es viable establecer la bilateralidad en algunas de las cláusulas del contrato. Sin embargo debe entenderse que existen principios y directrices plasmadas en la minuta las cuales no tendrán modificación.

- CLÁUSULA 10
 - ¿En caso de que la suspensión unilateral de Contrato represente un rompimiento del equilibrio económico, se establecerá algún mecanismo para su corrección?

Respuesta: No se ha establecido mecanismo alguno, en caso tal se utilizarán los señalados en la ley.

- CLÁUSULA 30
 - ¿Podrá pactarse que, para la aplicación de la Cláusula Penal?

Respuesta: No es clara la pregunta.

- CLÁUSULA 34

- Se podrá pactar que el PROVEEDOR responderá siempre y cuando los daños y perjuicios se encuentren debidamente demostrados al PROVEEDOR?

Respuesta: La minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el proponente al cual se le adjudique el contrato, pero es viable establecer la bilateralidad en algunas de las cláusulas del contrato. Sin embargo, debe entenderse que existen principios y directrices plasmadas en la minuta las cuales no tendrán modificación.

- CLÁUSULA 38

- Se solicita que se eliminen las expresiones suministre , informe y reporte de la cláusula

Respuesta: La minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el proponente al cual se le adjudique el contrato, pero es viable establecer la bilateralidad en algunas de las cláusulas del contrato. Sin embargo, debe entenderse que existen principios y directrices plasmadas en la minuta las cuales no tendrán modificación.

- Ante el eventual incumplimiento de ANS, ¿como se regulará en el Contrato este evento en relación con, procedimiento para determinar si efectivamente se presentó o no, si el incumplimiento es atribuible al PROVEEDOR y su impacto en la forma de pago?

Respuesta: Los ANS son cuantificables y verificables en el seguimiento mensual del contrato, motivo por el cual la determinación de atribución no implicará mayores procedimientos a excepción de los asuntos tecnológicos que no sean de responsabilidad del proveedor, en cuyo caso se revisará mensualmente.

11. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA TELEPERFORMANCE

- Legal
 - ¿Cuál es el tratamiento de los nuevos desarrollos que surjan a través del Software del Interesado?

Respuesta: El manejo de los mismos las partes lo podrán establecer en el contrato en la supervisión del mismo.

- Legal
 - Se solicita la bilateralidad de la Cláusula de Confidencialidad y Cumplimiento de Habeas Data

Respuesta: La minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el proponente al cual se le adjudique el contrato, pero es viable establecer la bilateralidad en algunas de las cláusulas del contrato. Sin embargo, debe entenderse que existen principios y directrices plasmadas en la minuta las cuales no tendrán modificación.

- Legal
 - ¿En caso de adjudicación, pueden las Partes implementar un Anexo de Protección de Datos en donde se enmarque el tipo de Servicio prestado?

Respuesta: La minuta de contrato contiene una cláusula de protección de datos la cual podrá ser revisada por las partes y se discutirá con el proponente adjudicado si existe la necesidad de la implementación de anexos al contrato.

- Legal
 - ¿En caso de existir la necesidad de implementar lineamientos Corporativos de Seguridad por parte del proveedor, el cliente podrá trabajar unificadamente en ellos?

Respuesta: Las condiciones están establecidas en el pliego de condiciones.

- Legal
 - ¿Podrá darse la terminación por conveniencia de forma Bilateral?

Respuesta: La minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el

proponente al cual se le adjudique el contrato, pero es viable establecer la bilateralidad en algunas de las cláusulas del contrato. Sin embargo debe entenderse que existen principios y directrices plasmadas en la minuta las cuales no tendrán modificación.

- Legal
 - ¿Podrá incluirse un periodo adicional al periodo de desmonte?

Respuesta: El plazo del proceso contractual y sus periodos están establecidos en el pliego de condiciones.

- Legal
 - ¿Se entiende cesión del Contrato, cuando se trate de una de las compañías del mismo grupo empresarial?

Respuesta: Sí aplica la cesión del contrato aun cuando se trate de compañías del mismo grupo empresarial.

- Legal
 - ¿Para la administración de las bases de datos entregadas por el Cliente, se hará la distinción que este actúa como responsable y el proveedor como encargado del tratamiento de datos?

Respuesta: Se seguirían los lineamientos establecidos por la normatividad colombiana vigente, referente al tratamiento de datos.

- Legal
 - ¿La inclusión de la Cláusula Penal en el Contrato, podrá ser negociada, entendiendo que la prestación del Servicio, se funda en la parte operativa?

Respuesta: La cláusula penal por directrices de LA PREVISORA no es posible modificarla. Es necesario diferenciar la figura jurídica de la cláusula penal y los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio).

- Legal
 - ¿El régimen de responsabilidad podrá ser negociado?

Respuesta: La cláusula penal por directrices de LA PREVISORA no es posible modificarla. Es necesario diferenciar la figura jurídica de la cláusula penal y los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio).

- Legal
 - ¿Podrá ser bilateral la Responsabilidad?

Respuesta: La minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el proponente al cual se le adjudique el contrato, pero es viable establecer la bilateralidad en algunas de las cláusulas del contrato. Sin embargo debe entenderse que existen principios y directrices plasmadas en la minuta las cuales no tendrán modificación

- Legal
 - ¿El cliente, entregará el dimensionamiento de la operación y/o históricos para la prestación del Servicio?

Respuesta: La respuesta a su observación se podrá consultar en el Capítulo IV, numeral 4.5.1 del Pliego de Condiciones.

- Legal
 - ¿En caso de adjudicación las partes podrán revisar y negociar los términos y condiciones contractuales?

Respuesta: Debe tenerse en cuenta que el pliego de condiciones establece los términos y condiciones generales, el proceso de invitación abierta es el espacio para determinar las obligaciones y términos generales de la contratación. Respecto a la minuta del contrato hay cláusulas que son susceptibles de modificación en lo que se refiere a la bilateralidad de las mismas, y existen otras cláusulas que no son modificables como por ejemplo las que hacen referencia a la responsabilidad de las partes, o a los perjuicios.

- Pricing
 - ¿Se puede presentar otro tipo de facturación diferente a Valor Asesor Mensual?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, dadas las condiciones presupuestales y del servicio no es posible atenderla, por lo cual, se mantiene el requerimiento solicitado.

- Pricing
 - ¿es posible que el proponente proponga los ratios que ya tiene establecidos y que ejecuta por buenas prácticas y experiencia?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, las ratios establecidos son producto del estudio de mercado y la experiencia con la operación del Contact center en la Compañía, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado.

- Pricing
 - ¿Es viable proponer una cantidad de asesores distinta a la indicada en el pliego, en pro de buscar eficiencias?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, en un principio es necesario atender la cantidad de asesores y en la ejecución del contrato de conformidad a los dimensionamientos, se revisarán los cambios en la cantidad de asesores, siempre que redunden en eficiencias y se ajusten al presupuesto establecido.

- Pricing
 - ¿Para el escenario de instalaciones Previsora, habrá algún costo adicional a puesto de trabajo, cableado, aseo y cafetería que asumirá Previsora y se deba dejar de contemplar para la propuesta?

Respuesta: No se contempla un costo adicional; sin embargo, si se espera que en la oferta los valores por asesor en instalaciones de La Previsora S.A tengan un descuento asociado a los gastos por este concepto.

- Calidad
 - Se cuentan con requerimientos específicos para la medición de la calidad emitida percibida (evaluación de satisfacción de los clientes), cuales son las metas de satisfacción (SAT), Esfuerzo (CES) y recomendación (NPS)?

Respuesta: Los requerimientos pueden ser dinámicos en función de las necesidades del servicio y comportamiento de la operación, de manera que tanto los factores a medir como las metas serán concertadas en la ejecución del contrato.

- Calidad
 - Los ratios de personal de calidad se pueden incrementar ofreciendo capacidades de evaluación a través de herramientas como speech Analytics?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, La Previsora S.A. no conoce la herramienta en mención, por lo que de momento no es posible realizar el ajuste en la ratio de calidad.

- Calidad
 - Se puede acordar metas en los indicadores de calidad acorde a los Benchmark establecidos para la industria en estándares internacionales como COPC , dado que los indicadores de Errores establecidos son diferentes.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, no es posible atenderla, por lo cual, se mantiene el requerimiento.

- Calidad
 - En caso de que el número de transacciones de que requieran auditoria de calidad sea superior a las capacidades establecidos en los Ratios (1 auditor por 30 agentes), La previsora asumiría el costo del personal adicional que se requiera?

Respuesta: No, el proponente deberá garantizar el cumplimiento del personal de conformidad a los ratios establecidos sin que se generen costos adicionales a LA PREVISORA S.A.

- Capacitación
 - ¿En todos los casos es necesario que desplazar personal para desarrollar la capacitación alterna? Si se puede evidenciar la efectividad de suplir las capacitaciones presenciales por capacitaciones virtuales, ¿se podrían reducir la frecuencia de los viajes?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, basados en la experiencia las capacitaciones virtuales para la operación alterna no son del todo eficientes, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado y a su vez se complementará con las capacitaciones virtuales.

- CAPACITACIÓN
 - Por favor indicar cuales son los requerimientos mínimos solicitados para los equipos portátil de última generación solicitados para los capacitadores.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.12. del Pliego de Condiciones.

- CAPACITACIÓN Por favor indicar las horas de capacitación inicial requeridas para cada servicio

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.8.1. del Pliego de Condiciones.

- CAPACITACIÓN
 - Por favor indicar el número de horas por agente mes que se requieren para el mantenimiento del conocimiento originadas por novedades de información, nuevos procesos, cambios de procesos, etc.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.8.1. del Pliego de Condiciones.

- CAPACITACIÓN
 - Por favor indicar si cuentan con un proceso de capacitación de formadores (train the trainers) o la metodología que se tienen para desarrollar el procesos de transferencia de conocimiento a los instructores del oferente.

Respuesta: La información que será entregada por La Previsora S.A. se hará de manera formal, con todos los mecanismos y herramientas que conlleve una capacitación, sin tratarse de un programa.

- CAPACITACIÓN

- Por favor indicar si cuentan con aplicativos en modo Capacitación , para desarrollar habilidades en los agentes.

Respuesta: En lo que corresponde a La Previsora S.A no se tienen aplicativos de prueba para formación.

- CAPACITACIÓN
 - Cuentan con una Base de conocimiento u otro medio de consulta, por favor especificar, al igual la metodología para la actualización de la información al Oferente y quien es el responsable de actualizar las herramientas de consulta.

Respuesta: Si se cuenta con información de conocimiento para la operación; sin embargo, en el desarrollo del contrato el proponente deberá ir administrando y actualizando la información en las herramientas de consulta requeridas para el proceso de formación en el Pliego de Condiciones.

- Wfm
 - El cumplimiento del indicador de SL debe ser de forma Diaria, Semanal, mensual u otro? cual?

Respuesta: El seguimiento al cumplimiento de ANS se medirá de forma mensual.

- Wfm
 - CLIENTE exige realizar formación continua al personal contratado? De ser así de cuanto tiempo al mes?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.8. del Pliego de Condiciones.

- Wfm
 - Se va a generar gestión de Chat? Realizan Chat simultáneos? Cuantos?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2.4. del Pliego de Condiciones.

- Wfm
 - CLIENTE utiliza multiskill? Cuales?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.5 del Pliego de Condiciones.

- Wfm
 - CLIENTE genera alguna penalidad o descuento por llamadas transferidas?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.12. del Pliego de Condiciones.

- Wfm
 - Por parte de CLIENTE Se genera descuento por llamadas cortas? Menores a que duración?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.12. del Pliego de Condiciones.

- Wfm
 - CLIENTE puede compartir el histórico de la volumetría Intrames, intraweek, intraday de cada una de las líneas?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y anexo 1.

- Wfm
 - ¿Cuál es el AHT para cada una de las líneas de negocio?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y anexo 1.

- Wfm
 - De no cumplir con el 100% de la proyección de llamadas definida entre ambas partes, se plantea alguna compensación por las desviaciones negativa de trafico? De ser así hasta que porcentaje?

Respuesta: De conformidad a los Pliegos de Condiciones y dinámicas del servicio, no se considera compensación alguna por las desviaciones de tráfico.

- Wfm

- La interacción entre el agente y el Usuario de chat y Whatsapp es Sincrónica ?

Respuesta: En el chat que opera actualmente si, en lo que corresponde a whatsapp, este servicio aún no se tiene implementado.

- Wfm
 - De ser afirmativa la pregunta anterior, En cuanto tiempo se da por finalizado un Chat por falta de respuesta o actividad del usuario?

Respuesta: En promedio se tiene una espera de 10 minutos ante la inactividad de un usuario, superado este tiempo, se da por finalizado el chat.

- Wfm
 - Se genera descuento por la Rellamada o con determinado % de este? causa alguna penalidad ?

Respuesta: LA PREVISORA S.A no contempla en su Pliego de Condiciones algún tipo de penalidad por este concepto.

- Wfm
 - El cliente espera que se inicie la operación con la cantidad de agentes relacionados?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 3.3.2.3.8. del Pliego de Condiciones.

- Wfm
 - De ser afirmativa la pregunta anterior, bajo que parametros y variables se calculo dicha cantidad de agentes?

Respuesta: LA PREVISORA S.A realizó este proceso de conformidad al dimensionamiento actual de asesores, el comportamiento de la línea y las decisiones internas en materia estratégica para el proceso de Invitación Abierta.

- Wfm
 - En el requerimiento debe garantizar transporte al personal que salga de turno o ingrese después de las 8pm, con el fin de brindar

seguridad al personal que labora para la campaña. Es negociable dicha hora para contar con el servicio de ruta?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, el requerimiento obedece a la prestación del servicio actual 7*24, motivo por el cual, se mantiene el requerimiento solicitado.

- Reporting
 - Definición de indicadores. KPIs. Variables que los componen, Formulas, Definición, Metas, Granularidad

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.12. del Pliego de Condiciones.

- Reporting
 - Cuáles son los Sistemas de información y que informes se sacan de ellos? Análisis de variables.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida. Sugerimos consultar el Capítulo IV, numeral 4.10 del Pliego de condiciones.

- Reporting
 - Como se tiene accesos a la información?(Descargue, FTP, conexión base)

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- Reporting
 - Cuál es la frecuencia del acceso a la información actualizada?

Respuesta: Depende del tipo de información, en la periodicidad requerida por La Previsora S.A.

- Reporting
 - Cual es la consistencia del formato de reporte crudo?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida.

- Reporting
 - Cual es la granularidad de cada sistema o crudo? (A qué nivel de detalle viene, por agente, por servicio, por intervalo, por venta, etc.)

Respuesta: No es posible atender la observación con precisión, teniendo en cuenta que el nivel de detalle de los datos puede ser multivariado conforme a las necesidades de seguimiento de la Compañía, de manera que, y tal como se relaciona en el Pliego de Condiciones, las especificaciones tanto de los formularios, como de tipo de información a validar, serán concertadas en conjunto con el proponente seleccionado.

- Reporting
 - De contar con varios reportes, como se relacionan entre los sistemas? Llaves entre registros.

Respuesta: La arquitectura de bases de datos y reportes será socializada y construida en conjunto con el proponente seleccionado una vez adjudicado el contrato.

- Reporting
 - Como es la conexión a los sistemas por parte de los agentes? (interna o externa)

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, no es clara la consulta, el agente debe tener usuario del CRM del proveedor, se habilitará acceso y se suministrará usuario de red de Previsora en los casos de personal en instalaciones de Previsora. Por su parte, el acceso a los sistemas de información de LA PREVISORA S.A desde el contact center se realizará mediante la conectividad de enlaces descrita en el Pliego de Condiciones.

- Reporting
 - Cuales son Canales o medios ideales de recepción de la información o reportes?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.10. del Pliego de Condiciones.

- Reporting

- Con que Frecuencia de entrega se espera recibir reportes de cara al cliente y de cara a la operación ?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.10. del Pliego de Condiciones.

- Reporting
 - Cuáles son los reportes con los que cuentan actualmente?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.10. del Pliego de Condiciones.

- Reporting
 - Es posible medir el tiempo de gestión de la transacción en los casos de BO? Como?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4, inciso 6 del Pliego de Condiciones.

- Reporting
 - Cual es la definición de estructura comercial?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida. Sugerimos validar el Pliego de Condiciones en todos los apartados en donde se hace mención a la entrega de reportes.

- IT
 - El IVR actual es transaccional o solo árbol de decisión? Podrían compartir la estructura (diagrama) actual del IVR, así como información estadística de retención, AHT, etc.

Respuesta: El IVR actual es transaccional, del mismo se comparte la estructura en el Anexo No. 1. Por su parte, la información estadística no se comparte, por cuanto consideramos la misma no es relevante para presentar oferta.

- IT
 - La grabación de llamadas al 100% es solo de voz o incluye pantalla? Si incluye pantalla que porcentaje?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.1. inciso 9.

- IT
 - Las estaciones de trabajo de agente tienen algún requerimiento mínimo de hardware?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5. del Pliego de Condiciones.

- IT
 - Es necesario el uso de Microsoft Office por parte de los agentes?

Respuesta: Dependerá del tipo de servicio a gestionar y las restricciones normativas, por ahora aplica para los asesores Back office y al personal administrativo del proponente.

- IT
 - ¿Con que aplicativos cuenta actualmente? De que tipo son? Cliente servidor o acceso web?

Respuesta: Tres aplicativos core y son del tipo cliente servidor o acceso web.

- IT
 - ¿Cuál es su sistema de base de datos (CRM)? Podría hacer una breve descripción? O se requiere que Teleperformance desarrolle una solución a medida

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.1. inciso 8 del Pliego de Condiciones.

- IT
 - ¿Es necesario contar con enlace (canal) dedicado de datos para conectarse a su(s) aplicativo(s)?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.3. del Pliego de Condiciones.

- IT
 - ¿Cuál es el consumo de datos promedio por estación?

Respuesta: En atención a su consulta, confirmamos que el proponente deberá garantizar los requerimientos de consumo por estación de conformidad a las capacidades mínimas requeridas para el óptimo funcionamiento de las mismas.

- IT
 - ¿Requiere canal de Back Up?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.3. del Pliego de Condiciones.

- IT
 - La plataforma de Videollamadas será provista por Previsora o la debe proveer el contact center

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2.3. del Pliego de Condiciones.

- IT
 - Pueden por favor cuantas Integraciones por WebService se tienen estimadas?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2.6. del Pliego de Condiciones.

- IT
 - Puede por favor detallar mejor que es el Cargabase y en que proceso aplica?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2.7. del Pliego de Condiciones.

- IT
 - Todas la líneas Telefónicas serán enrutadas por trocal SIP a la PBX del contact center?

Respuesta: Las troncales SIP se entregaran al proponente para su administración, el PBX se conectara con el servidor del proponente a través de cable UTP.

- IT

- En total se tendrán 4 canales de comunicación entre Previsora y el contact center, 2 a una ciudad y 2 a las otra? Estos canales son completa responsabilidad del proveedor?

Respuesta: La respuesta a su observación la podrá consultar en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.2. y 4.7.5.3. del Pliego de Condiciones, junto con Adenda No. 2.

- IT

- Para los computadores de capacitación (Pag 82) no son validos computadores tipo estación? Todos los computadores de capacitación deben contener Office 2016?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma se da en razón a la movilidad para hacer efectiva la formación, sobre todo cuando los proveedores tienen varias salas de capacitación y los escenarios cambian, por tal razón, se mantiene el requerimiento solicitado.

- Proyectos

- Durante la etapa de operación se pagará un costo fijo por valor posición o agente conforme a las cantidades efectivas de forma mensual, se debe validar aquí como aplica el valor de hora conexión o si nos vamos por un valor fijo de salario del asesor mensual.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo V, numeral 5.1. del Pliego de Condiciones.

- Proyectos

- Gerente o ejecutivo de cuenta se entiende esta personal sera el Director de operación quien sera el interlocutor en asuntos de logística, administrativos y financieros, en caso de requerirse un PM dedicado a la operación se debe costear independiente

Respuesta: En lo que corresponde al Pliego de Condiciones, no se está solicitando PM exclusivo y/o dedicado. Sugerimos consultar el Capítulo IV, numeral 3.3.2 del Pliego de Condiciones.

- Proyectos

- EL PROPONENTE deberá realizar los desarrollos que solicite LA PREVISORA S.A. durante la vigencia del contrato relacionados con el mejoramiento de la operación, implementación de nuevos servicios, creación de encuestas, formularios, entre otros, sin que esto genere costos adicionales, los mismos, deberán realizarse a través de plataformas flexibles, que permitan diseñar interfaces personalizadas y ajustadas a las necesidades de los procesos requeridos por LA PREVISORA S.A. Esto esta quedando muy abierto y sin un alcance, se estan solicitando desarrollos robustos y a la medida sin cobro adicional, se propone se entregue una bolsa de horas de desarrollo inicialmente para la implementación, y cada solucion que se requiera sera valorada y costeadada de manera independiente y si aplica se restara de la bolsa de horas vendidas.

Respuesta: El proponente debe amortizar todos los costos en el valor agente, toda vez que LA PREVISORA S.A no contempla rubros para pagos adicionales. Adicionalmente, el objeto del recurso Ingeniero de desarrollo y soporte tecnológico es para ser utilizado en la ejecución del contrato en el desarrollo de componentes adicionales para la operación sin costos adicionales para LA PREVISORA S.A. bajo la figura de trabajo en cola.

- Proyectos
 - EL PROPONENTE deberá suministrar el software requerido e integrado del sistema de gestión de llamadas o CRM para el manejo de la información de productos y servicios prestados a través del contact center, en el mismo se deben parametrizar funcionalidades como construcción de la base de datos, facilidades de actualización y desarrollo de nuevos procesos y contemplando los parámetros suficientes de seguridad de la información de logueo y registro de usuarios ilimitados con roles y perfiles estructurados conforme a las necesidades de los procesos y servicios. Se debe presentar la funcionalidad de TPClient y validar con detalle que integraciones requieren, importante costear horas de consultoria de procesos

Respuesta: El detalle de las integraciones serán gestionadas con el proponente seleccionado, dentro del Pliego de Condiciones se encuentran los procesos actuales que maneja actualmente el Contact Center.

- Proyectos
 - Todos los desarrollos deberán concebirse bajo estrategias omnicanalidad y experiencia de cliente, que permita garantizar información en línea y el detalle unificado de las diferentes interacciones de clientes a través de los diferentes canales disponibles, de conformidad al servicio del contact center y los desarrollos front y back que compondrán a la operación. Se debe validar aplicar aquí un proceso TAP o detalle de consultoria para esto que solicitan.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida.

- Proyectos
 - Desarrollo funcionalidad video-llamada, esto requiere detalle de consultoria antes de dar compromiso a desarrollos e integraciones.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida.

- Proyectos
 - Desarrollo funcionalidad Chat online y Chat-BOT, esto requiere detalle de consultoria antes de dar compromiso a desarrollos e integraciones.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida.

- Proyectos
 - Desarrollo funcionalidad contestadora o virtual-hold Integraciones Web Service , esto requiere detalle de consultoria antes de dar compromiso a desarrollos e integraciones.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida.

- Proyectos
 - Desarrollo cargabases Guion con árbol de decisiones-IVR básico y adaptable a las necesidades de LA PREVISORA S.A. esto requiere detalle de consultoria antes de dar compromiso a desarrollos e integraciones.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida.

- Proyectos
 - IVR con integración a la base de datos. Servidor de fax entrante y saliente configurado y administrado desde el CRM (Fax server). esto requiere detalle de consultoria antes de dar compromiso a desarrollos e integraciones.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida.

- Proyectos
 - Se hace necesario ubicar el servidor principal de telefonía de la ciudad de Bogotá en las instalaciones de Casa Matriz de LA PREVISORA S.A, esto se debe validar dado TP no instala infraestructura en oficinas cliente

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida.

- Proyectos
 - Memoria Ram 10 GB , se debe cotizar la ampliacion de RAM de maquinas estandar de TP

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida.

- Proyectos

- Requisitos en la Nube, se debe validar detalle de estos requerimientos en la Nube con mayor detalle

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida.

- Reclutamiento
 - ¿ Los perfiles de los colaboradores pueden ser negociados?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, de conformidad a los Pliegos de Condiciones los perfiles son los requeridos por la Compañía, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado.

- General
 - ¿La propuesta a presentar puede ser en modalidad WAHa (Teletrabajo)) o debe ser única y exclusivamente Brick & Mortar?

Respuesta: A la fecha la Superintendencia Financiera no ha emitido normativa que regule la prestación de servicios de Contact center mediante la modalidad de teletrabajo, por lo que en principio no es posible solicitar las condiciones de la operación de esta manera; sin embargo, una vez se establezcan las disposiciones legales para hacerlo LA PREVISORA junto con el proponente adjudicado podrán revisarlo y determinar las condiciones para su implementación.

- General
 - ¿Cuál es la fecha esperada de salida a producción?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo V, numeral 4.1.2. del Pliego de Condiciones.

- General
 - Teniendo en cuenta que los documentos solicitados son confidenciales, es posible presentar los EFFF y los indicadores del año 2018.?

Respuesta: En atención a su observación, confirmamos que la información a presentar debe corresponder al 2019.

- General

- Acreditar experiencia en la prestación de servicios tecnológicos ya funcionales en integraciones Web Services, RPA o Bot's y Business Intelligence: ¿es posible presentar los casos de éxito que hemos tenido en las operaciones?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, se deberán cumplir las condiciones para la presentación de certificaciones conforme a lo detallado en el Pliego de Condiciones.

- General
 - Por favor indicar la pasarela de pagos con la que se cuenta

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, solicitamos no tener en cuenta que esta condición de la Matriz de Requisitos, toda vez que no se está solicitando esta obligación en el Pliego de Condiciones.

12. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA IQ OUTSOURCING

- 1.1.1. ALCANCE DEL OBJETO
 - De acuerdo a lo mencionado: Servicio para conmutador y soporte presencial en los procesos back office en las sucursales en donde se evidencie la necesidad, para apoyar de manera efectiva la atención en general a clientes, aliados y grupos de interés de LA PREVISORA S.A. Por favor confirmar en que sucursales a nivel nacional se requiere el apoyo al proceso de Previsora?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 1.1.1. ALCANCE DEL OBJETO
 - Por favor confirmar si se prevé migrar los agentes de la operación actual al nuevo proveedor?

Respuesta: EL proponente es autónomo e independiente de establecer sus relaciones laborales, con las personas que considere, LA PREVISORA solo revisa que

los perfiles presentados en la propuesta cumplan con lo señalado en el Pliego de Condiciones.

- 1.1.1. ALCANCE DEL OBJETO
 - Amablemente solicitamos sea considerado ampliar el tiempo para la presentación de la propuesta el día 04 de Agosto (Martes), esto debido a que las respuestas por parte de la entidad serán entregadas el 31 de Julio (viernes) y solamente se dispondrá de 1 día hábil para poder afinar detalles con nuestros proveedores. Es importante tener en cuenta que este proceso demanda una revisión con mayor detalle de los requerimientos planteados del pliego, lo cual dificulta tener el caso de negocio para la fecha solicitada sin las repuestas a las preguntas realizadas.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 1.

- 3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE
 - Para demostrar su experiencia, EL PROPONENTE deberá presentar con su propuesta tres (3) certificaciones de contratos cuyo objeto sea LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER en Colombia, ejecutados y/o en ejecución durante los últimos 6 años cuyo valor de cada contrato certificado sea mínimo del 75% del presupuesto destinado para la presente invitación antes de IVA y con manejo de operaciones de contact center con más de 40 asesores. Cada una de las certificaciones o entre ellas debe especificar el cumplimiento de las siguientes actividades, así:
 - Acreditar experiencia en contratos ejecutados o en ejecución con entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera.
 - b. Acreditar experiencia en la prestación de servicios tecnológicos ya funcionales en integraciones Web Services, RPA o Bot's y Business Intelligence.
 - c. Acreditar experiencia en manejo de whatsapp empresarial, especificando la obligación contractual del uso de este canal.
 - De acuerdo a lo mencionado en ítem solicitamos: Evaluar la posibilidad de que el proponente cumpla una de las tres

mencionadas y que se acepte experiencia en entidades No vigiladas por la Superintendencia Financiera.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no podrá ser atendida, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado.

- 1.8 LUGAR DE EJECUCIÓN
 - Para todos los efectos legales se entiende que el lugar de ejecución es la ciudad de Bogotá; los servicios se prestarán en las ciudades y/o sucursales que defina LA PREVISORA S.A. a nivel nacional.

Por favor confirmar ¿Cuales serían las ciudades para la prestación de los servicios?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 4.3. PRESTACIÓN DEL SERVICIOS 2. Mesa de encuestas
 - Por favor confirmar, para el proceso de Mesa de encuestas si ¿ Se requiere que la encuesta deba ser atendida por agentes humanos o se pueden hacer de manera automática por audio respuesta?

Respuesta: En consideración al principio de eficiencias operativas descrito para el uso de recursos numeral 4.5.1 del Capítulo IV, si es posible realizar encuestas mediante sistemas automáticos, siempre que sean útiles y funcionales de cara a las necesidades de servicio de LA PREVISORA S.A.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior - 1. Mesa de entrada (Servicio general)
 - Por favor detallar los servicios específicos por los cuales se deberá prestar atención: Llamada, video llamada, chat, whatsapp, correo electrónico?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.3.2 del Pliego de Condiciones.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior - 1. Mesa de entrada (Servicio general)
 - Por favor confirmar volumen estadístico de llamadas entrantes/mes

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y anexo 1.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior - 1. Mesa de entrada (Servicio general)
 - Por favor confirmar si se deben contemplar que el 100% de los agentes deben tener el segmento de video llamadas asignado? O ¿Se tiene definido un máximo de agentes para la atención de las llamadas?

Respuesta: Se tiene contemplado un recurso del grupo Asesores Senior.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior - 1. Mesa de entrada (Servicio general)
 - En caso de sugerir un dimensionamiento, y los volúmenes de personal permitido sean menores a lo requerido para el cumplimiento de los indicadores de eficiencia, ¿Aplica la penalización por indicador?

Respuesta: LA PREVISORA autorizará, previa revisión conjunta, el personal suficiente para atender los volúmenes de la línea siempre que se ajuste al presupuesto, adicionalmente en este tipo de casos, sería necesaria una revisión del cumplimiento de TMO y procesos.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior - 1. Mesa de entrada (Servicio general)
 - Por favor confirmar, el mecanismo de consulta de la información de los clientes de Previsora. Integración con el Sistema de información del Previsora e IQ, o consulta directa en el sistema de información de Previsora?

Respuesta: El tipo de conectividad solicitado en el Pliego de Condiciones, permitirá al proponente acceder al sistema de información core de la Compañía para la consulta de clientes. Así mismo, en el Capítulo IV, numeral 4.7.2.6. se especifica el requerimiento para la integración de consulta.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior - 1. Mesa de entrada (Servicio general)

- Por favor confirmar ¿En qué sistema de información se realizará la radicación de siniestros?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2. del Pliego de Condiciones.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior - 1. Mesa de entrada (Servicio general)
 - Por favor confirmar: ¿En qué sistema de información se realizará la radicación de PQRS?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2. del Pliego de Condiciones.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior - 1. Mesa de entrada (Servicio general)
 - Por favor confirmar: ¿En qué sistema de información se realizará la radicación de las encuestas, y agendar citas?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2. del Pliego de Condiciones.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior - 1. Mesa de entrada (Servicio general)
 - Agradecemos confirmar si el IVR enrutador contara con encuesta de satisfacción después de finalizada la llamada? O si la encuesta se realizará de manera aleatoria posteriormente en el servicio de encuestas?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.9.1.3. del Pliego de Condiciones.

- 1.10. Video llamadas, incluyendo atención a personas en situación de discapacidad a través de este canal.
 - Por favor confirmar si para el servicio de videollamadas, de personas con discapacidad se requiere algún perfil específico de lenguaje de señas? En caso de requerirse por favor confirmar perfil

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo III, numeral, 3.3.2.1. del Pliego de Condiciones.

- 1.10. Video llamadas, incluyendo atención a personas en situación de discapacidad a través de este canal.
 - Atención de solicitudes en canales alternativos a implementar, como, por ejemplo, WhatsApp empresarial o conexión a redes sociales para resolutivez. Atención de solicitudes en canales alternativos a implementar, como, por ejemplo, WhatsApp empresarial o conexión a redes sociales para resolutivez. De acuerdo a lo mencionado: Por favor confirmar las redes sociales, y los horarios de atención que se requieren en este servicio?

Respuesta: Lo que se requiere es atender las solicitudes recibidas a través de las redes sociales, las cuales serán entregadas por el Community Manager de LA PREVISORA S.A a través del mecanismo que se implemente para tal fin. El proponente deberá tramitarlas dependiendo su naturaleza, contemplado en los diferentes servicios requeridos en el Pliego de Condiciones.

- 1.10. Video llamadas, incluyendo atención a personas en situación de discapacidad a través de este canal.
 - Atención de solicitudes en canales alternativos a implementar, como, por ejemplo, WhatsApp empresarial o conexión a redes sociales para resolutivez. De acuerdo a lo mencionado anteriormente: Por favor confirmar y acotar los servicios de canales alternativos.

Respuesta: Lo que se requiere es atender las solicitudes recibidas a través de las redes sociales, las cuales serán entregadas por el Community Manager de LA PREVISORA S.A a través del mecanismo que se implemente para tal fin. El proponente deberá tramitarlas dependiendo su naturaleza, contemplado en los diferentes servicios requeridos en el Pliego de Condiciones.

4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior - 1. Mesa de entrada (Servicio general)

- Dentro de la omnicanalidad ¿Cuáles son los servicios que esperan la plataforma de contact tenga disponibles?

Respuesta: Se espera que el proveedor pueda conectar la información de solicitudes que se gestionan a través de todos nuestros canales disponibles por tipo de cliente, incluyendo inclusive, gestiones de clientes directas en la sucursal.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior - 2. Mesa de Sarlaft
 - ¿Qué perfil será el que gestione la actualización de SARLAFT?

Respuesta: Se plantea el mismo perfil para asesores sin discriminar su posible cargo en la operación, en pro de que se generen aspectos de crecimiento y flexibilizar cambios de roles. A excepción del perfil de cotizaciones.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior - 2. Mesa de Sarlaft
 - Por favor confirmar si la actualización de datos de SARLFAT corresponde a un proceso de BackOffice?

Respuesta: Un asesor Back office puede apoyar la actualización de formularios SARLAFT de forma presencial, mientras que la mesa de SARLAFT corresponde a un proceso Inbound para la actualización de los mismos.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior - 2. Mesa de Sarlaft
 - ¿Qué información se debe actualizar en Actualización de datos . Proceso de Sarlaft?

Respuesta: La actualización corresponde al formulario de conocimiento de cliente SARLAFT de LA PREVISORA S.A.

- 4.3.3. Servicios a cargo del grupo: Asesores Back Office
 - Por favor confirmar de los 9 asesores de BackOffice iniciales de la operación, ¿Cual es el porcentaje que se asignará en atención presencial?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.5. del Pliego de Condiciones y complementada en la Adenda No. 1

- 4.3.3. Servicios a cargo del grupo: Asesores Back Office
 - Por favor confirmar de los 9 asesores de BackOffice iniciales de la operación, ¿Cual es el porcentaje que se asignara en mesa de cotización?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.5. del Pliego de Condiciones y complementada en la Adenda No. 1

- 4.3.3. Servicios a cargo del grupo: Asesores Back Office
 - .Efectuar las llamadas a lugar para cierre de casos y recaudo de cartera. Por favor confirmar, ¿ Cual es el mecanismo de consulta de estados de cartera de los clientes?

Respuesta: La información de estado de cartera será proporcionada por LA PREVISORA S.A. al proponente para la respectiva gestión.

- 4.3.3. Servicios a cargo del grupo: Asesores Back Office
 - Por favor confirmar si para el proceso de conversión de los prospectos de llamada Inbound a Servicio de venta, será gestionado por agentes de front o de BackOffice?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.3.3. del Pliego de Condiciones.

- 4.3.3. Servicios a cargo del grupo: Asesores Back Office
 - Por favor confirmar ¿si para el proceso de Conversión de llamada Inbound a una venta, el % de comisión va dirigido únicamente para los agentes de atención?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.3.3. del Pliego de Condiciones.

- 4.3.3. Servicios a cargo del grupo: Asesores Back Office
 - Por favor confirmar ¿si para el proceso de Conversión de llamada Inbound a una venta. Por favor confirmar el %? De comisiones que se deben contemplar?

Respuesta: Este porcentaje se concertará en conjunto con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato y de conformidad al monto ofertado de Plan de Incentivos por Calidad en el Servicio.

- 4.3.3. Servicios a cargo del grupo: Asesores Back Office
 - Por favor confirmar si para los procesos de cotización de la pagina web y correo electrónico, ¿Como será el mecanismo de información

cada vez que llegue una cotización? Estará integrado en el sistema de información del cliente o se deberá integrar al sistema de contact del proveedor?

Respuesta: Esta información podrá ingresar mediante la página web de LA PREVISORA y el asesor del Contact Center tendrá usuario de consulta al repositorio de la información comercial de LA PREVISORA para la respectiva gestión. Por su parte, se utilizará el CRM del proponente para dejar registro de los casos que ingresan en la línea inbound y seguimiento en general.

- 4.4. ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO -2. Mesa de Encuestas
 - De los volúmenes entregados de la Mesa de Sarlaft, Por favor confirmar si hace referencia a cantidad de formularios o de llamadas Inbound o Outbound?

Respuesta: De conformidad a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, Las llamadas del área de Sarlaft incluyen las gestiones de información, casos pendientes y/o formularios actualizados exitosamente.

- 4.4. ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO -2. Mesa de Encuestas
 - Para la gestión Outbound: Por favor confirmar el número de intentos o barridos que se deben programar?

Respuesta: Por lo general, se trabaja con 3 barridos; sin embargo, en ocasiones y dependiendo del tipo de campaña se solicitan barridos adicionales.

- 4.4. ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO -2. Mesa de Encuestas
 - Para la gestión Outbound: Por favor confirmar el % de contactabilidad que se debe cumplir?

Respuesta: No se tiene meta de contactabilidad, teniendo en cuenta que la calidad de las bases de datos para gestión puede variar y no sería responsabilidad del proponente.

- 4.4. ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO -2. Mesa de Encuestas
 - Para la gestión Outbound: Por favor confirmar el % de efectividad que se debe cumplir?

Respuesta: No se tiene meta de efectividad, teniendo en cuenta que la calidad de las bases de datos para gestión puede variar y no sería responsabilidad del proponente.

- 6. Back Office y atención presencial
 - Para La gestión de los agentes de BackOffice estará incluida las actividades de gestión de PQRS?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.3.3. del Pliego de Condiciones.

- 4.4. ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO
 - Amablemente solicitamos compartir el trafico promedio en intrahora de cada uno de los módulos de atención que tiene la previsoras?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo III, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- 4.5. DISPOSICIÓN DE ASESORES CONFORME A SERVICIOS REQUERIDOS
 - Por favor especificar los horarios de atención por cada uno de los segmentos detallados en la pagina 55. Servicios: Conmutador, Mesa de Encuestas, Mesa de Entrada, Mesa de Sarlaft, Mesa de Indemnizaciones, Mesa de Cotizaciones, Back Office PQR'S, Back Office Asistencia, Back Office Indemnizaciones.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 4.7.2.1. Desarrollo de guiones de la operación
 - Es posible contar con las estructuras de las sabanas de información, producto de la exportación de informes en los diferentes formularios.

Lo anterior con el fin de desarrollar correctamente y ajustados a las necesidades de la previsor, los formularios de captura y consulta de cada uno de los segmentos. (Datos mínimos)

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.1. inciso 3 del Pliego de Condiciones.

- 4.7.2.2. Perfiles de acceso y roles
 - No existirá restricción en la creación de usuarios, la cantidad dependerá de las necesidades del servicio y no se generarán costos adicionales por los mismos. Actualmente se usan en promedio 75 usuarios de la operación y 87 usuarios en accesos mediante IP pública. De acuerdo a lo mencionado, por favor confirmar ¿ El acceso que se debe contemplar de los 87 usuarios, será para el software de operación del proveedor, o será el acceso a los sistemas de información Previsora?

Respuesta: De conformidad a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, será para el software de operación/CRM del proveedor.

- 4.7.2.8. Desarrollo de Agendas
 - Por favor confirmar, ¿ Cual es el proceso actual de operación de Desarrollo de Agenda?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la revisión al detalle de los procesos se realizará con el proponente seleccionado una vez adjudicado el contrato.

- 4.7.2.8. Desarrollo de Agendas
 - Por favor confirmar los volúmenes mensuales que se tienen para la operación de Desarrollo de agenda?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es posible atenderla en este momento, por cuanto no conocemos en la ejecución del contrato cómo se desarrollarán los requerimientos o volúmenes de desarrollo a nivel general.

- 4.7.2.8. Desarrollo de Agendas

- Por favor confirmar si los costos y asignación de la infraestructura a nivel de comunicaciones, será asumida por previsor? En caso de que no por favor detallar ¿Cual es la infraestructura que asume Previsor?

Respuesta: El proponente deberá asumir los costos de su propia infraestructura y la infraestructura para conectarse de acuerdo al diagrama de conectividad detallado en el Pliego de Condiciones, incluyendo traslado de canales y troncales SIP.

- 4.7.4.3. Software para Grabación de las Llamadas
 - Monitoreo de pantallas: Por favor confirmar si se extiende únicamente a la visualización en línea o se deben guardar las grabaciones en repositorio?

Respuesta: La herramienta de monitoreo de pantalla deberá ser útil para efectos de seguimiento y control a la operación en casos en donde se deba consultar histórico de registro, por lo tanto, el requerimiento deberá contemplar el repositorio de esta información con una periodicidad mínimo semestral.

- 3.3.2. PERSONAL A CARGO DEL PROPONENTE
 - ¿Cual es la distribución de personal en las instalaciones de Previsor y en el centro de Contacto?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 3.3.2. PERSONAL A CARGO DEL PROPONENTE
 - Por favor confirmar si se dispondrá el espacio físico para el soporte técnico en las instalaciones de Previsor?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida.

- 4.9.1.1. Gestión de la calidad
 - EL PROPONENTE deberá cumplir con los siguientes indicadores medidos sobre los tipos de error: críticos y no críticos según matrices de calidad establecidas entre las partes.

*Errores críticos: 99% • Errores no críticos: 96%

Amablemente solicitamos considerar el porcentaje de error crítico ya que con un umbral del 99% el margen de error es prácticamente es Cero.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no se tendrá en cuenta, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado.

- 3.1.13 SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.
 - La Compañía cuenta con la documentación requerida en los puntos 2,3 y 4, el 1 punto se debe gestionar.

Respuesta: No es clara su pregunta

- 3.3.2. PERSONAL A CARGO DEL PROPONENTE
 - El personal mínimo requerido para soportar las actividades a desarrollar en la operación del contact center de LA PREVISORA S.A. está definido por el número de estaciones, turnos de trabajo y disponibilidad de la infraestructura tecnológica disponible, así como los grupos de trabajo o asesores destinados para la prestación de los servicios.
Agradecemos nos informen la distribución del personal a nivel nacional.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 3.3.2.1. PERFILES El procedimiento de verificación de los requisitos de perfiles y experiencia será responsabilidad directa del PROPONENTE y estará sujeto a revisión por parte de LA PREVISORA S.A., incluyendo documentación soporte como hojas de vida, certificaciones de experiencia y estudios.
 - Teniendo en cuenta que nos encontramos en una circunstancia particular de pandemia por COVID-19, agradecemos establecer la posibilidad de prestar el servicio bajo la modalidad de trabajo en casa, hasta que la situación permita el trabajo presencial.

Respuesta: A la fecha la Superintendencia Financiera no ha emitido normativa que regule la prestación de servicios de Contact center mediante la modalidad de teletrabajo, por lo que en principio no es posible solicitar las condiciones de la

operación de esta manera; sin embargo, una vez se establezcan las disposiciones legales para hacerlo LA PREVISORA junto con el proponente adjudicado podrán revisarlo y determinar las condiciones para su implementación.

- 3.3.2.2. Homologación de perfiles (Aplica para Supervisor Senior / Supervisor Junior)
 - De acuerdo con la homologación presentada.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida.

- 3.3.2.3. Condiciones para la administración de personal a cargo del proponente EL PROPONENTE deberá garantizar el personal requerido por LA PREVISORA S.A. conforme al comportamiento de la línea, el cual puede ser variable teniendo en cuenta las necesidades de la Compañía frente a procesos nuevos, presupuesto, volumen de llamadas o factores que incidan en el dimensionamiento de los mismos.
 - ¿Cuántas personas trabajaran en las instalaciones de la Previsora? Para las personas que presten servicio en las instalaciones de la Previsora se debe hacer la debida inspección por parte del área de salud y seguridad en el trabajo de IQ..

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 3.3.2.3.1. Ratios por asesor El número de supervisores, auditores y formadores deberá corresponder al equivalente en la siguiente tabla por agentes:
 - Las contingencias se refieren al personal back App que tendrá la operación.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo III, numeral 3.3.2.3.3 del Pliego de Condiciones.

- 3.3.2.3.2. Contratación del personal

El servicio de contact center deberá contar con personal contratado directamente por EL PROPONENTE, conforme a la Ley Laboral vigente y a su

vez responderá por la experiencia y calificación de sus contratados, considerando tanto al personal administrativo como a los operadores, asesores o agentes telefónicos.

EL PROPONENTE deberá presentar las hojas de vida del personal al momento de la adjudicación del contrato, en donde se demuestre la experiencia y estudios realizados de conformidad a los perfiles requeridos.

EL PROPONENTE estará obligado al pago de la totalidad de sus obligaciones laborales legales y extralegales del personal contratado para desempeñarse en cada una de las tareas previstas de conformidad a sus políticas.

37

3.3.2.3.2. Contratación del personal

El servicio de contact center deberá contar con personal contratado directamente por EL PROPONENTE, conforme a la Ley Laboral vigente y a su vez responderá por la experiencia y calificación de sus contratados, considerando tanto al personal administrativo como a los operadores, asesores o agentes telefónicos.

EL PROPONENTE deberá presentar las hojas de vida del personal al momento de la adjudicación del contrato, en donde se demuestre la experiencia y estudios realizados de conformidad a los perfiles requeridos.

EL PROPONENTE estará obligado al pago de la totalidad de sus obligaciones laborales legales y extralegales del personal contratado para desempeñarse en cada una de las tareas previstas de conformidad a sus políticas.

37

Durante la ejecución del servicio y ante eventuales cambios de personal o necesidades de vinculación nuevas, EL PROPONENTE deberá garantizar la disponibilidad del personal para iniciar labores en un tiempo no mayor a cinco (5) días hábiles luego de identificada la posición.

- Solicitamos revisar a posibilidad de ampliar a 7 días la vinculación del nuevo recurso, teniendo en cuenta que habrán 3 recursos en contingencia que puedan suplir la ausencia en tanto llega el nuevo colaborador.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no será atendida, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado.

- 3.3.2.3.3. Supernumerarios o contingencias del servicio
 - EL PROPONENTE deberá disponer de personal de contingencia capacitado para cubrimiento de los puestos de trabajo en caso de presentarse novedades tales como:
 - ¿A que se refiere con contingencias externas? Pues los recursos backup estarán vinculados con la empresa.

Respuesta: Tal como lo indica el Pliego de Condiciones, es potestad del proponente contar con contingencias adicionales, no exclusivas a la campaña, para atender las situaciones de novedad en caso de ocupar las tres (3) contingencias fijas. Recordar que la no cobertura de novedades da lugar a descuento en la factura.

- 4.7.5.1. Instalaciones del Contratista
 - Entendemos que en el marco de este protocolo es posible operar bajo la modalidad de trabajo en caso o Teletrabajo, Es correcta nuestra interpretación?

Respuesta: A la fecha la Superintendencia Financiera no ha emitido normativa que regule la prestación de servicios de Contact center mediante la modalidad de teletrabajo, por lo que en principio no es posible solicitar las condiciones de la operación de esta manera; sin embargo, una vez se establezcan las disposiciones legales para hacerlo LA PREVISORA junto con el proponente adjudicado podrán revisarlo y determinar las condiciones para su implementación.

- 4.8.1. Plan de Capacitación
 - Es importante establecer un presupuesto mensual para cubrir las necesidades de formación técnica, ya que esta debe ser cubierta al 100% por izq..

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida.

- 4.8.1. Plan de Capacitación
 - ¿Cual es la frecuencia y duración de las capacitaciones?

Respuesta: La respuesta a su observación está contenida en el mismo numeral, es importante considerar que la duración dependerá del dimensionamiento.

- 4.8.2. Capacitación operación alterna
 - ¿Se puede programar solo capacitación virtual? Al respecto, y teniendo en cuenta que nos encontramos en una circunstancia particular de pandemia por COVID-19, agradecemos establecer la posibilidad de que las capacitaciones, de manera virtual, de forma sincrónica o asincrónica.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, basados en la experiencia las capacitaciones virtuales para la operación alterna no son del todo eficientes, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado y a su vez se complementará con las capacitaciones virtuales.

- 4.8.4. Capacitaciones especializadas y coaching
 - Incluir el rol de un líder de formación para que asegure todo lo que a formación técnica se refiere. Ya que se deben realizar formaciones mensuales sobre el proceso y el producto, y se deben asegurar evaluaciones con una adherencia de conocimiento de mínimo el 95%.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo III, numeral 3.3.2 del Pliego de Condiciones.

- 4.8.5. Capacitación Operación Contact Center
 - Se debe definir con el área de riesgos el plan de capacitación de continuidad de negocio y asegurar que todo el personal se mantenga capacitado y actualizado sobre este tema.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida.

- Pliegos y condiciones / Conmutador
 - Esta integración debe realizarse a través de canal dedicado entre las dos sedes, o es viable la implementación de una VPN para troncalizar y generar la integración de las dos pbx?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.3 del Pliego de Condiciones.

- Pliegos y condiciones / Conmutador
 - La integración y/o transferencia, aplicar para cualquier opción del IVR de Previsora , tienen el flujo de interacción que debemos aplicar?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Anexo 1.

- Pliegos y condiciones / Conmutador
 - ¿Cuántas extensiones debemos tener disponibles para esta integración?

Respuesta: Actualmente, el proveedor cuenta con aproximadamente 5 extensiones para la conexión con el conmutador. Sin embargo, si se evidencia la necesidad del servicio de que las mismas se amplíen o disminuyan, el proponente deberá estar en la capacidad de generarlas, sin que esto implique costos adicionales a LA PREVISORA S.A.

- Pliegos y condiciones / Conmutador
 - Agradezco nos compartan el volumen de llamadas que se recibirán desde la PBX de Previsora.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones.

- Pliegos y condiciones / CRM
 - ¿El CRM esta contratado por Previsora? De ser así, ¿tendremos que generar alguna integración o se aplica la cesión de algún software vigente?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.1. inciso 8. del Pliego de Condiciones.

- Pliegos y condiciones / CRM
 - ¿Para el CRM se debe contemplar alguna migración de información histórica?

Respuesta: De conformidad a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, sí se debe contemplar migración o cargue de información histórica.

- Pliegos y condiciones / Mesa de entrada (Servicio general)
 - ¿Para la radicación de PQRS el cliente tiene alguna aplicación de mesa de ayuda del mercado, o la oferta incluye suministrar la aplicación?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2.1, inciso 4 del Pliego de Condiciones.

- Pliegos y condiciones / Mesa de entrada (Servicio general)
 - Para la atención de video llamada, cuantas estaciones de trabajo debe tenerse en cuenta.

Respuesta: Se tiene contemplado un recurso del grupo Asesores Senior.

- Pliegos y condiciones / Estaciones de Trabajo
 - La atención y gestión del equipo de trabajo, se realizará en las instalaciones de Previsora, o el contratista debe suministrarlas?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.1. del Pliego de Condiciones.

- Pliegos y condiciones /Instalaciones del Contratista
 - Al respecto, y teniendo en cuenta que nos encontramos en una circunstancia particular de pandemia por COVID-19, agradecemos establecer la posibilidad de prestar el servicio de contact, las capacitaciones y demás actividades de manera remota, según lo establecido en la circular 21 de 2020 del Ministerio de Trabajo o Teletrabajo. Es importante tener en cuenta que así cese la emergencia sanitaria, la pandemia continúa y es importante contar con condiciones tendientes a proteger la salud y la vida de los trabajadores. En este sentido, concentrar personas en espacios cerrados durante un buen tiempo no será una opción responsable, por lo cual, las entidades deben buscar alternativas laborales que protejan al personal.

Respuesta: A la fecha la Superintendencia Financiera no ha emitido normativa que regule la prestación de servicios de Contact center mediante la modalidad de teletrabajo, por lo que en principio no es posible solicitar las condiciones de la operación de esta manera; sin embargo, una vez se establezcan las disposiciones legales para hacerlo LA PREVISORA junto con el proponente adjudicado podrán revisarlo y determinar las condiciones para su implementación.

- Pliegos y condiciones /Instalaciones del Contratista
 - De acuerdo lo mencionado en el item anterior, Agradecemos confirmar ¿Cuáles serían los requerimientos técnicos de los equipos de computo para trabajo remoto, en caso de aplicar?

Respuesta: A la fecha la Superintendencia Financiera no ha emitido normativa que regule la prestación de servicios de Contact center mediante la modalidad de teletrabajo, por lo que en principio no es posible solicitar las condiciones de la operación de esta manera; sin embargo, una vez se establezcan las disposiciones legales para hacerlo LA PREVISORA junto con el proponente adjudicado podrán revisarlo y determinar las condiciones para su implementación.

- Pliegos y condiciones / Mesa de Sarlaft
 - Previsora suministra acceso a la plataforma de consultas de Sarlaft? Este acceso como se debe realizar (VPN - Canal Dedicado) o se tiene acceso público por internet.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.3. del Pliego de Condiciones.

- Pliegos y condiciones /Mesa de cotizaciones
 - La gestión de indicadores de esta mesa de cotizaciones, se hace con una herramienta propia de la entidad? O el contratante debe suministrar un control para ello?

Respuesta: Esta información podrá ingresar mediante la página web de LA PREVISORA y el asesor del Contact Center tendrá usuario de consulta al repositorio de la información comercial de LA PREVISORA para la respectiva gestión. Por su parte, se utilizará el CRM del proponente para dejar registro de los casos que ingresan en la línea inbound y seguimiento en general.

- Pliegos y condiciones /Mesa de cotizaciones
 - ¿Cual es el volumen de llamadas mensuales para Efectuar las llamadas a lugar para cierre de casos y recaudo de cartera?

Respuesta: A la fecha, no se cuenta con este volumen de llamadas, por cuanto no se ha implementado el cobro de cartera mediante el Contact Center.

- Pliego y condiciones /Cotizaciones web:
 - ¿El acceso a la pagina es publico por internet o debe aplicarse VPN para la consulta en el Contact Center?

Respuesta: El acceso a la página de LA PREVISORA S.A. es público y el proponente deberá garantizar los permisos de ingreso a esta y las demás url de consulta requeridas para la prestación de servicios en el Contact Center.

- Pliego de condiciones /Desarrollos Tecnológicos
 - De acuerdo a lo manifestado en los pliegos, se asume que los costos de desarrollos adicionales, deben estar incluidos desde el modelo de negocio para este contrato. En ese orden de ideas proponemos establecer un ítem de bolsa de horas de desarrollo, la cual una vez finalizada o consumida, no habrá lugar a nuevos desarrollos. De requerirse desarrollos adicionales se contemplaran los costos adicionales fuera del presupuesto de este contrato.

Respuesta: El proponente debe amortizar todos los costos en el valor agente, toda vez que LA PREVISORA S.A no contempla rubros para pagos adicionales. Adicionalmente, el objeto del recurso Ingeniero de desarrollo y soporte tecnológico es para ser utilizado en la ejecución del contrato en el desarrollo de componentes adicionales para la operación sin costos adicionales para LA PREVISORA S.A. bajo la figura de trabajo en cola.

- Pliego de condiciones / CRM (Hoja 60)
 - En el mercado no existen CRM que tengan licenciamiento de forma ilimitada, se puede ofrecer formularios de gestión internos en la

plataforma de Contact Center, y solamente los agentes con licencia creada en la aplicación podrá acceder al CRM, es viable?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, actualmente contamos con licenciamiento ilimitado, por lo tanto, se mantiene el requerimiento. Sugerimos validar el Capítulo IV, numeral 4.7.2.2 del Pliego de Condiciones.

- Perfiles de acceso y roles
 - Agradecemos aclarar cuantas líneas de whatsapp se debe administrar y cual es el volumen de transacciones atendidas por mes, esto nos permite dimensionar cuantos agentes deben tener licencia para atención del canal whatsapp.

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- Desarrollo funcionalidad video-llamada
 - Cuantos agentes debe dimensionarse para atención de video llamada? Debemos conocer el volumen para costear la cantidad de licencias.

Respuesta: Se tiene contemplado un recurso del grupo Asesores Senior.

- Desarrollo funcionalidad Chat online y Chat-BOT
 - La entidad ya cuenta con un desarrollo vigente que deba retomarse, o aplica un desarrollo desde cero?

Respuesta: Los desarrollos los deberá realizar el proponente bajo su propio lenguaje de programación desde cero o a partir de las bases de los mismos ya implementadas, se deben validar las funcionalidades y ajustar las necesidades requeridas de LA PREVISORA S.A.

- 4.7.2.4. Desarrollo funcionalidad Chat online y Chat-BOT
 - Se entiende que la modalidad solicitada corresponde a Whatsapp business y no a la modalidad Api de whatsapp Business. Amablemente solicitamos a la entidad aclarar.

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- 4.7.2.4. Desarrollo funcionalidad Chat online y Chat-BOT
 - Amablemente solicitamos a la entidad que de requerirse la modalidad Api de Whatsapp Business, esta estará sujeta a la revisión de viabilidad por parte de Facebook, por la anterior no podrá ser exigible esta modalidad de servicio, al igual que los tiempos de implementación.

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- 4.7.2.4. Desarrollo funcionalidad Chat online y Chat-BOT
 - En caso de definir la modalidad de whatsapp Business, amablemente solicitamos no incluir en el calculo de disponibilidad las afectaciones atribuibles a los servicios y controles de Facebook.

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- 4.7.2.4. Desarrollo funcionalidad Chat online y Chat-BOT
 - Si la entidad no tiene línea registrada, la línea debe estar a nombre del cliente para iniciar todo el proceso de permisos y contratación?

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- Integraciones Web Service
 - Nos pueden suministrar el modelo técnico de las aplicaciones y cual es el método de integración disponible?

Respuesta: La información de contratos y certificaciones WS serán entregada al proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato.

- Desarrollo cargar bases
 - Nos pueden suministrar mas información de este proceso?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, los procesos serán revisados al detalle con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato.

- Administración de las líneas telefónicas
 - Estas líneas en que operador están actualmente?

Respuesta: Actualmente, el proveedor de las líneas telefónicas es ETB.

- Administración de las líneas telefónicas
 - Es aceptado por la entidad la premisa que la disponibilidad de las troncales esta sujeta a la disponibilidad técnica del operador y están exentas de caídas por fuerza mayor?

Respuesta: Agradecemos su observación y confirmamos que LA PREVISORA es consciente de esta condición en la disponibilidad de las troncales.

- Parametrizaciones de los sistemas interactivos de voz (IVR)
 - Aplica bolsa de horas para el proyecto cuando aplique estos cambios?, se tiene alguna estimación de cantidad de horas para estas parametrizaciones?

Respuesta: En atención a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, todos los costos directos e indirectos para la prestación del servicio deberán ser amortizados en el valor agente.

- Mensajes de texto
 - Por favor aclarar si son mensajes doble vía, una sola vía y/o Flash

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.4.6 del Pliego de Condiciones.

- Operación Contact Center Simultanea
 - Los canales debe ser contratados con algún operador en particular?

Respuesta: De conformidad a lo señalado en el Pliego de Condiciones, LA PREVISORA no está solicitando la contratación de canales con algún operador en particular.

- Servidores
 - Actualmente esta información la alojamos en servicios Cloud y la información es confidencial para IQ Outsourcing, solamente garantizamos la disponibilidad del servicio con una capacidad escalable.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida.

- Ubicación de los servidores
 - Actualmente la tecnología PRI no tiene forma de ser trasladada o llevada a otros datacenter por la tecnología y garantía de los equipos del operador, es aceptado migrar a SIP todos los servicios de troncal?

Respuesta: No se requiere trasladar tecnología PRI, las líneas de atención son troncal SIP, en caso de solicitar traslado de servidores de telefonía será cuando LA PREVISORA S.A. migre el PBX a tecnología SIP, sugerimos consultar el punto 4.7.5.8. del Capítulo IV, del Pliego de Condiciones.

- Ubicación de los servidores
 - Para migración de tecnologías se debe siempre costear un valor con el operador, este costo debe tenerse claro al inicio del contrato si Previsora no acepta tener todo en tecnología SIP.

Respuesta: El proponente deberá costear un posible traslado solamente en el caso que Previsora cambie su PBX a SIP, de esta manera ya no habría necesidad que el servidor del proponente este en las instalaciones de la Previsora, se deben costear los traslados que esto generaría, actualmente tenemos proveedor ETB, estos traslados serán asumidos por el proponente.

- Traslado de la troncal SIP en Medellín
 - ¿Con cual operador se tiene esta troncal telefónica?

Respuesta: El proveedor de la troncal telefónica es ETB.

- Computador Portátil
 - Si se debe asegurar contingencia COVID 19 con personal en trabajo remoto o teletrabajo, es aceptado tener todos los equipos en tipo Portátil?

Respuesta: A la fecha la Superintendencia Financiera no ha emitido normativa que regule la prestación de servicios de Contact center mediante la modalidad de teletrabajo, por lo que en principio no es posible solicitar las condiciones de la operación de esta manera; sin embargo, una vez se establezcan las disposiciones legales para hacerlo LA PREVISORA junto con el proponente adjudicado podrán revisarlo y determinar las condiciones para su implementación.

- Recursos ofimáticos
 - Debe contemplarse licenciamiento Office, en todos los equipos de agentes?
O solamente se deberá trabajar con los sistemas de información del cliente y/o del Proveedor?

Respuesta: Dependerá del tipo de servicio a gestionar y las restricciones normativas, por ahora aplica para los asesores Back office y al personal administrativo del proponente.

- Pliego de condiciones - 1.5 DETERMINACIÓN DE GARANTÍAS
 - ¿Referente al amparo de RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL, es posible aportar nuestra póliza global?

Respuesta: El proponente podrá presentar su póliza global, siempre que la misma detalle el presente proceso en las cuantías, porcentajes y vigencia requeridos, de conformidad a lo establecido en el Capítulo I, numeral 1.5 del Pliego de Condiciones, junto con el número de contrato que se celebre con LA PREVISORA S.A.

- 3.1.3 Paz y salvo por concepto de seguridad social y aportes parafiscales.
 - Por favor aclarar o precisar a que la certificación se requiere respecto de los 6 meses anteriores al cierre de la licitación, lo anterior pues no es claro a qué se refieren al señalar que dicha certificación debe

comprender los 6 meses anteriores a la fecha de facturación . En este sentido la vigencia menor a 30 días tampoco aplicaría.

Respuesta: De conformidad a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, se debe certificar estar a paz y salvo a la fecha y seis meses atrás, como lo establece la norma.

- 3.1.17 Firma digital.
 - Por favor confirmar si todos los documentos que se aporten a la propuesta deben llevar firma digital o puedan presentarse con firma escaneada. Igualmente por favor confirmar qué herramienta se utilizará para la firma del contrato (Ej. Adobe Sign)

Respuesta: Se realizará ajuste mediante adenda, aclarando que los documentos presentados en el proceso pueden ser firmados con "firma mecanica", pero para la firma del contrato será necesario la firma digital. Es facultad del proponente establecer el mecanismo de firma digital, el cual debe cumplir con lo establecido en la normatividad respecto de la validez de dicha firma, y debe ser fácilmente verificable.

- 3.2 Capacidad Financiera, Estados Financieros.
 - Al final de este aparte señalan: Para verificar la información aportada, las entidades extranjeras deberán enviar adicionalmente el RUP actualizado . Por favor precisar si este requerimiento está dirigido a entidades nacionales y que se debe aportar al proceso, dado que las entidades extranjeras están exentas de este registro.

Respuesta: Como lo señala el pliego solo para entidades extranjeras.

- 3.3.1 Experiencia del proponente
 - Respecto de las certificaciones que se deben presentar para soportar la experiencia, consideramos que la información de la persona encargada de la ejecución del contrato (independientemente que sea de la contratante o contratista, pues no es claro) en nada aporta a la certificación, además de que en el transcurso de ejecución de un contrato pueden ser más de una las personas encargadas de la ejecución. Por lo anterior, se solicita omitir este requisito.

Respuesta: En atención a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, las certificaciones deberán ser: Expedida por la persona o entidad contratante y firmada por el representante legal o el responsable/supervisor de la ejecución del contrato de la empresa contratante.

- 3.3.1 Experiencia del proponente
 - Adicionalmente, se solicita a la entidad ampliar el alcance de la experiencia por certificar, a entidades de diferentes sectores, no sólo vigiladas por la Superintendencia Financiera, pues el servicio puede mantener condiciones similares independientemente del sector. Es importante señalar que lo relevante en un contact center es la experiencia en la operatividad del mismo y no en el sector que se atiende, pues es de la esencia poder acoplarse a las diferentes necesidades de los Clientes. Exigir que todos los contratos hayan sido suscritos con Bancos o entidades financieras limita la participación de los oferentes.

Respuesta: En consideración a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, se están solicitando 3 certificaciones, todas deben obligatoriamente acreditar la cuantía del 75% del presupuesto destinado y deberán ser de operaciones con más de 40 posiciones. Ahora bien, en los literales a. b. y c., se establece la particularidad de cada certificación, es decir, que solamente 1 certificación deberá acreditar experiencia con entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y las otras 2 corresponderán a la experiencia de Contact Center en otro tipo de entidades en atención a las condiciones requeridas por LA PREVISORA S.A.

- 3.3.2.3 Condiciones para la administración del personal a cargo del proponente y numeral 4.7.5.1 Instalaciones del contratista
 - En este numeral se menciona que habrá personal trabajando presencialmente en las instalaciones de la Previsora. En el contexto de la actual pandemia por COVID-19, ¿se tiene planteada la posibilidad de trabajo en casa o teletrabajo, esto con conforme a las disposiciones que en materia de salud han adoptado los gobiernos nacional y local? En caso contrario, ¿cuáles son los protocolos que ha

adoptado la Previsora para mitigar contagio de quienes atienden personalmente?

Respuesta: A la fecha la Superintendencia Financiera no ha emitido normativa que regule la prestación de servicios de Contact center mediante la modalidad de teletrabajo, por lo que en principio no es posible solicitar las condiciones de la operación de esta manera; sin embargo, una vez se establezcan las disposiciones legales para hacerlo LA PREVISORA junto con el proponente adjudicado podrán revisarlo y determinar las condiciones para su implementación.

- 3.3.2.3 Condiciones para la administración del personal a cargo del proponente y numeral 4.7.5.1 Instalaciones del contratista
 - Sumado a lo anterior, y de manera general frente a la prestación del servicio, agradecemos establecer la posibilidad de prestar el servicio, de capacitaciones y demás, de manera remota, según lo establecido en la circular 21 de 2020 del Ministerio de Trabajo o Teletrabajo. Es importante tener en cuenta que así cese la emergencia sanitaria, la pandemia continúa y es importante contar con condiciones tendientes a proteger la salud y la vida de los trabajadores. En este sentido, concentrar personas en espacios cerrados durante un buen tiempo no será una opción responsable, por lo cual, las entidades deben buscar alternativas laborales que protejan al personal.

Respuesta: A la fecha la Superintendencia Financiera no ha emitido normativa que regule la prestación de servicios de Contact center mediante la modalidad de teletrabajo, por lo que en principio no es posible solicitar las condiciones de la operación de esta manera; sin embargo, una vez se establezcan las disposiciones legales para hacerlo LA PREVISORA junto con el proponente adjudicado podrán revisarlo y determinar las condiciones para su implementación.

- 4.13.1. Sanciones por deficiencia en el servicio
 - De conformidad con la naturaleza del servicio, no debe haber lugar a sanciones distintas a los ANS y a las multas por incumplimiento de obligaciones. Así mismo, lo establecido en este numeral se enmarca más dentro del régimen de daños y perjuicios que puedan presentarse y en este orden de ideas, debe seguirse el procedimiento

establecido en la normativa vigente para su tasación, es decir, que estos deben ser probados y definidos por un juez. De otra parte, se solicita que se establezca un límite para este tipo de sanciones.

Respuesta: Las sanciones que se establecen en los ANS, se derivan de fallas en la prestación del servicio contratado, lo cual no impide que se puedan establecer otro tipo de sanciones que garanticen las obligaciones generales del contrato. Las sanciones y responsabilidad no se pueden limitar, ya están establecidos en el pliego y en el borrador de minuta del contrato.

- 4.14 Resarcimientos
 - No debería exigirse este tipo de tratamientos por mediciones de calidad o satisfacción porque resulta subjetivo. No es posible cuantificar dentro de la propuesta, obsequios como resarcimiento derivado de la percepción de terceros, menos aún cuando no se da claridad de qué tipo de obsequios se esperan.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 4.16 Gestión de seguridad de la información y normatividad
 - Solicitamos eliminar el requisito de anexar el certificado de calidad ISO27001 dado que, por ley, éstos no pueden solicitarse y considerarse requisitos habilitantes o calificables en los procesos de licitación de entidades públicas. Frente al requisito, ¿es válido tener implementado un modelo de Seguridad de la Información basado en la aplicación de controles asociados a la ISO27001?

Respuesta: Debe tenerse en cuenta que LA PREVISORA S.A. es una sociedad de economía mixta, entidad exceptuada del régimen general de contratación con la facultad establecida para generar sus propias normas de contratación y al ser una empresa que compite en un sector comercial, se rige por las normas civiles y comerciales. Como aseguradora vigilada por la superintendencia financiera, se debe cumplir con las mejores prácticas del mercado y por ende siguiendo los lineamientos es necesario exigir a nuestros proveedores que cuenten con procesos de calidad para de esta forma garantizar a nuestros clientes el mejor servicio.

- CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA: podrá darse por terminado unilateralmente y de manera anticipada por LA PREVISORA S.A., sin previo requerimiento ni resarcimiento de perjuicio alguno, mediante comunicación escrita enviada a la otra parte con una anticipación no inferior a tres meses (3) a la fecha en que vaya hacerse efectiva la terminación . Solicitamos que esta facultad sea para ambas partes, en el entendido que el PROVEEDOR también pueda finalizar el contrato de forma anticipada.

Respuesta: La minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el proponente al cual se le adjudique el contrato, pero es viable establecer la bilateralidad en algunas de las cláusulas del contrato. Sin embargo debe entenderse que existen principios y directrices plasmadas en la minuta las cuales no tendrán modificación.

- ANEXO 2 - MINUTA DEL CONTRATO
 - CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA: PARÁGRAFO. Teniendo en cuenta que ambas partes cuentan con obligaciones recíprocas, solicitamos que las causales para dar por terminado el contrato por parte de la Previsora sean bilaterales, es decir que el contratista también las pueda invocar.

Respuesta: La minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el proponente al cual se le adjudique el contrato, pero es viable establecer la bilateralidad en algunas de las cláusulas del contrato. Sin embargo debe entenderse que existen principios y directrices plasmadas en la minuta las cuales no tendrán modificación.

- ANEXO 2 - MINUTA DEL CONTRATO
 - En cualquier caso dado que la obligación principal de la Previsora es el pago por los servicios, se solicita incluir la facultad del contratista para dar por terminado el contrato cuando se presente mora en el pago de las facturas por parte de la Previsora.

Respuesta: Por directrices de LA PREVISORA, no es posible aceptar su observación.

- ANEXO 2 - MINUTA DEL CONTRATO
 - CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. GARANTÍAS: ¿Referente al amparo de RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL, es posible aportar certificado de cobertura la póliza global con la que cuenta el proveedor?

Respuesta: El proponente podrá presentar su póliza global, siempre que la misma detalle el presente proceso en las cuantías, porcentajes y vigencia requeridos, de conformidad a lo establecido en el Capítulo I, numeral 1.5 del Pliego de Condiciones, junto con el número de contrato que se celebre con LA PREVISORA S.A.

- ANEXO 2 - MINUTA DEL CONTRATO
 - CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Teniendo en cuenta que ambas partes manejan información personal sensible, solicitamos que esta cláusula sea bilateral, de tal forma, que las obligaciones establecidas procedas en estas cláusula aplique a las dos partes.

Respuesta: La minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el proponente al cual se le adjudique el contrato, pero es viable establecer la bilateralidad en algunas de las cláusulas del contrato. Sin embargo debe entenderse que existen principios y directrices plasmadas en la minuta las cuales no tendrán modificación.

- Cláusula décima quinta. Información confidencial.
 - *Numeral 11: Por favor ajustar lo dispuesta en este numeral, en el sentido de que, en caso de una eventual situación de divulgación o pérdida de información, se evaluará primero el caso concreto, antes de optar por la terminación del contrato.

Respuesta: La minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el proponente al cual se le adjudique el contrato, pero es viable establecer la

bilateralidad en algunas de las cláusulas del contrato. Sin embargo debe entenderse que existen principios y directrices plasmadas en la minuta las cuales no tendrán modificación.

- *Numeral 13: Se solicita eliminar este numeral toda vez que la cláusula está dirigida a proteger la información que las partes puedan compartirse mutuamente en ejecución del contrato. Adicionalmente, es posible que durante la ejecución la Previsora pueda conocer información confidencial del contratista y no hay razón para que la misma no sea protegida por confidencialidad.

Respuesta: La minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el proponente al cual se le adjudique el contrato, pero es viable establecer la bilateralidad en algunas de las cláusulas del contrato. Sin embargo debe entenderse que existen principios y directrices plasmadas en la minuta las cuales no tendrán modificación.

- ANEXO 2 - MINUTA DEL CONTRATO
 - CLÁUSULA TRIGÉSIMA. CLÁUSULA PENAL:
Solicitamos a la entidad acotar que esta sanción se aplicará en aquellos casos en los que no sea aplicable o se haya aplicado previamente descuento por ANS, y siempre que el incumplimiento sea de tal gravedad que comprometa la continuidad del servicio. En lo posible limitar este porcentaje del 20% al valor anual del contrato.

Respuesta: No se acepta la solicitud toda vez que la cláusula penal y los ANS son aplicables en situaciones diferentes.

- ANEXO 2 - MINUTA DEL CONTRATO
 - CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMERA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:
Sugerimos se evalúe la posibilidad de incluir una cláusula compromisoria que contemple la conformación de un tribunal de arbitramento.

Respuesta: Por directriz presidencial no le está dado a la de LA PREVISORA S.A., establecer en sus contratos cláusulas compromisorias.

En general, a lo largo de la minuta se establecen diferentes escenarios en los cuales se establece responsabilidad del contratista por acciones u omisiones (como es el caso de la cláusula décima quinta, cláusula trigésima tercera, trigésima cuarta) Se solicita poder definir entre las partes un límite de responsabilidad para efectos de resarcir daños y perjuicios, limitados en todo caso a perjuicios directos y debidamente probados.

Respuesta: Por directrices de LA PREVISORA S.A., y en cumplimiento de la normatividad que la regula, no es posible limitar la responsabilidad.

- 007_2020_pliegoCondiciones/ 1.8
 - ¿En que momento se definirán las ciudades y/o sucursales en las que se prestaran los servicios? Esto con el fin de estimar los recursos humanos e infraestructura requerida frente al mismo.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 007_2020_pliegoCondiciones/ 4.3.1 Servicios a cargo del grupo: Asesores Junior
 - EL PROPONENTE deberá administrar el directorio de la Compañía en la herramienta CRM y se encargará de actualizar la información de extensiones y directorio interno. La información requerida para esta actualización será suministrada por Previsora? ¿Con que frecuencia?

Respuesta: La información será suministrada por LA PREVISORA con la frecuencia y/o periodicidad en que la misma se vaya actualizando.

- 007_2020_pliegoCondiciones/ 2. Mesa de Sarlaft
 - ¿De que forma se realizará el seguimiento de casos en los que se presenta operación inusual y/o se requiere de soportes adicionales por parte de los asegurados con Previsora?, ¿Cuál será la herramienta o mecanismo para tal fin, con el fin de garantizar la trazabilidad?

Respuesta: Mediante la herramienta CRM suministrada por el proveedor se tipificarán los casos en dicho estado y se establecerá de conformidad al proceso, el método de seguimiento que más convenga (llamadas, correos, sms, entre otros).

- 007_2020_pliegoCondiciones/ 4.5.1. Dimensionamiento de asesores
 - ¿El software de Workforce Management será suministrado por Previsora?

Respuesta: De conformidad a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, se solicita al proponente garantizar el correcto dimensionamiento basándose en metodologías y el uso de soluciones software de Workforce Management, es decir, lo provee el proponente.

- 007_2020_pliegoCondiciones/ 4.7.2. Desarrollos Tecnológicos
 - Solicitamos a la entidad tener en cuenta que en caso de requerirse el desarrollo o la implementación de nuevos servicios, estos deberán ser revisados entre las partes con el fin de determinar el impacto, tiempos y los costos que deriven de la misma, generando una propuesta económica a la entidad.

Respuesta: El proponente debe amortizar todos los costos en el valor agente, toda vez que LA PREVISORA S.A no contempla rubros para pagos adicionales. Adicionalmente, el objeto del recurso Ingeniero de desarrollo y soporte tecnológico es para ser utilizado en la ejecución del contrato en el desarrollo de componentes adicionales para la operación sin costos adicionales para LA PREVISORA S.A. bajo la figura de trabajo en cola.

- 007_2020_pliegoCondiciones/ 4.7.2.9. Acceso y complementariedad a nuevos servicios
 - ¿En caso que los canales definidos para la prestación del servicio sean con el tiempo ineficientes u obsoletos, la entidad reconocerá los costos asociados a la implementación de servicios adicionales?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.7. del Pliego de Condiciones.

- 007_2020_pliegoCondiciones/ 4.7.5.1. Instalaciones del Contratista
 - Bajo el escenario de emergencia sanitaria, contingencia o teletrabajo ¿De que forma Previsora evaluará que se de cumplimiento a los parámetros de seguridad de acceso físico, ventilación, salubridad, iluminación natural requeridos para la prestación del servicio? ¿No se permitirá el trabajo en casa o teletrabajo, entendiendo que la

operación se debe ubicar de manera centralizada en una misma instalación física?

Respuesta: A la fecha la Superintendencia Financiera no ha emitido normativa que regule la prestación de servicios de Contact center mediante la modalidad de teletrabajo, por lo que en principio no es posible solicitar las condiciones de la operación de esta manera; sin embargo, una vez se establezcan las disposiciones legales para hacerlo LA PREVISORA junto con el proponente adjudicado podrán revisarlo y determinar las condiciones para su implementación.

- 007_2020_pliegoCondiciones/ 4.7.5.2. Plan de continuidad de Previsora Seguros
 - Bajo el escenario de contingencia por la emergencia sanitaria se espera que se cuente con el centro alternativo de operaciones?

Respuesta: A la fecha la Superintendencia Financiera no ha emitido normativa que regule la prestación de servicios de Contact center mediante la modalidad de teletrabajo, por lo que en principio no es posible solicitar las condiciones de la operación de esta manera; sin embargo, una vez se establezcan las disposiciones legales para hacerlo LA PREVISORA junto con el proponente adjudicado podrán revisarlo y determinar las condiciones para su implementación.

- 007_2020_pliegoCondiciones/ 4.7.5.4. Datacenter alternativo del proponente
 - ¿Qué tipo de certificación y/o acreditación de data center alternativo se requiere por el representante legal? ¿Qué información se requiere acreditar?

Respuesta: El representante legal deberá acreditar el cumplimiento de este requisito mediante certificación firmada por el Representante Legal.

- 007_2020_pliegoCondiciones/
 - ¿La información se deberá entregar semestralmente cifrada?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.11.

- 007_2020_pliegoCondiciones/ 4.9.1. Auditoría, evaluación y seguimiento de los servicios prestados

- ¿Cuáles son los criterios definidos por previsor para determinar el % de errores críticos y no críticos? ¿En que momento se definirán los mismos?

Respuesta: LA PREVISORA S.A. define estos porcentajes de conformidad al manejo actual de los planes de mejora continua aplicados actualmente en la operación.

- 007_2020_pliegoCondiciones/ 4.13. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE ANS
 - Solicitamos a la entidad realizar entre las partes un proceso de conciliación en la facturación mensual, previa aplicación de sanciones por posibles incumplimientos a los ANS.

Respuesta: La respuesta a su observación La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo I, numeral 1.4 del Pliego de Condiciones.

- 007_2020_pliegoCondiciones/ 4.13.1. Sanciones por deficiencia en el servicio
 - Solicitamos a la entidad realizar entre las partes un proceso de conciliación en la facturación mensual, previa aplicación de sanciones ante posibles deficiencias en el servicio. Así mismo, se solicita a la entidad, alinear los periodos de pago, teniendo en cuenta los procesos y tiempos internos del contratista para tal fin.

Respuesta: La respuesta a su observación La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo I, numeral 1.4 del Pliego de Condiciones.

- 007_2020_pliegoCondiciones/ 4.14. RESARCIMIENTOS
 - No es posible dar cumplimiento a la entrega de obsequios ya que este requerimiento va en contravía al Código de Ética y Política Antifraude de la organización.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, se mantiene el requerimiento en el Pliego de Condiciones.

- 007_2020_pliegoCondiciones/ 4.14. RESARCIMIENTOS
 - ¿La entidad no contempla algún procedimiento alterno?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, se mantiene el requerimiento en el Pliego de Condiciones.

- 007_2020_pliegoCondiciones/ 4.16. GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y NORMATIVIDAD
 - ¿Frente al requisito es válido contar con un modelo de Seguridad de la Información implementado basado en la aplicación de controles asociados a la ISO27001?

Respuesta: La Certificación ISO 27001:2013 es una condición obligatoria y deberá aportarse en los documentos de la oferta. Por su parte, no es viable validar el requerimiento con otro tipo de soporte.

- 007_2020_matrizRequisitos
 - El proveedor o tercero deberá cumplir obligatoriamente las políticas de seguridad definidas por Previsora: ¿En que momento serán entregadas las políticas de seguridad al contratista?

Respuesta: En atención a su observación, confirmamos que es correcta la afirmación en el cumplimiento de la Matriz de requisitos de información para los aspectos que apliquen según el tipo de operación y servicios. Sugerimos validar el Capítulo IV, numeral 4.16. del Pliego de Condiciones.

- 007_2020_matrizRequisitos
 - El proveedor debe seguir los lineamientos establecidos por la compañía para la gestión de accesos a sistemas de información, bases de datos, aplicaciones, áreas seguras, entre otras: ¿ En que momento Previsora entregará o socializará los lineamientos?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, parte de los lineamientos están ya expuestos en el Pliego de Condiciones en lo que tiene que ver con la conectividad y aquellos lineamientos de detalle, serán revisados y concertados con el proponente seleccionado, aunque en parte ya se encuentran detallados en la misma Matriz de Requisitos.

- 007_2020_matrizRequisitos

- Destinar un área dedicada exclusivamente para la operación de los recursos necesarios en la prestación del servicio, la cual deberá contar con los controles físicos y lógicos que impidan el ingreso de personas no autorizadas, así como la extracción de la información manejada. Bajo el escenario de emergencia sanitaria, contingencia o teletrabajo ¿Se harán concesiones entre la Entidad e IQ frente al cumplimiento de controles de acceso físico?

Respuesta: A la fecha la Superintendencia Financiera no ha emitido normativa que regule la prestación de servicios de Contact center mediante la modalidad de teletrabajo, por lo que en principio no es posible solicitar las condiciones de la operación de esta manera; sin embargo, una vez se establezcan las disposiciones legales para hacerlo LA PREVISORA junto con el proponente adjudicado podrán revisarlo y determinar las condiciones para su implementación.

13. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA

1. OBSERVACIÓN INDICADORES FINANCIEROS

- Acorde con el promedio de indicadores de empresas que prestan los servicios objeto del presente proceso y considerando los diversos tamaños de las empresas (pequeñas, medianas y grandes) en donde su estructura influye en los estados financieros, Solicitamos comedidamente a la entidad realizar una ampliación en los requerimientos mínimos de indicadores así:

Indicadores que se deben acreditar

Para participar en el proceso de selección, **EL PROPONENTE** deberá cumplir con los siguientes indicadores a 31 de diciembre de 2019. Adicionalmente, para entidades extranjeras se tendrá en cuenta la información disponible al último periodo de 2019, de acuerdo con los cortes de presentación de información del país de origen:

1. Capital de Trabajo (Activo corriente – Pasivo corriente): Mayor o igual al 30% del presupuesto oficial de la contratación.
2. **Nivel de Endeudamiento (Pasivo Total/Activo Total): Menor o igual al 70%.**
3. **Patrimonio Total: Mayor o igual al 30% del presupuesto oficial de la contratación.**
4. Índice de Liquidez (Activo corriente / Pasivo corriente): Mayor o igual al 1.

INDICADOR DE NIVEL DE ENDEUDAMIENTO: Igual o menor a 71%

Respuesta: Al respecto, nos permitimos informar que la Capacidad Financiera definida por Previsora se basó en el estudio de mercado que se realizó de acuerdo con el objeto del contrato, en el cual se contemplaron aspectos como: objeto del contrato, tiempo del contrato, valor del contrato, complejidad y forma de pago del mismo, buscando así que el proveedor tenga la liquidez y solidez necesarias para llevar a cabo el desarrollo del contrato, por lo cual los niveles solicitados para los indicadores establecidos permiten evaluar dicha condición.

Así mismo, para la definición de estos indicadores se tuvo en cuenta lo señalado en la FORMA DE PAGO DEL CONTRATO y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO del pliego, ya que los proponentes deberán contar con una capacidad financiera mínima para cumplir con el desarrollo de las actividades que deberán ser asumidas por ellos por el tiempo de ejecución del contrato.

Por lo tanto y con el fin de garantizar los fines de la contratación, se establecieron los indicadores financieros solicitados en la invitación, buscando así una idoneidad financiera de los proponentes, a través de la evaluación de varias dimensiones como lo son capital de trabajo, nivel de endeudamiento y patrimonio, los cuales evalúan aspectos diferentes que en conjunto garanticen liquidez para la ejecución satisfactoria del objeto del contrato.

Teniendo en cuenta lo anterior y considerando que los indicadores solicitados se ajustan a las necesidades de Previsora, se mantiene la capacidad financiera definida inicialmente.

2. OBSERVACIONES TECNOLOGICAS

- 4.2. GESTIÓN DEL CONTACT CENTER ✓ 4. Tener cobertura como mínimo al momento de la adjudicación en las ciudades mencionadas con alcance del objeto y posterior en ciudades que LA PREVISORA S.A. así lo requiera.
 - ¿Cuáles son las ciudades adicionales si lo requieren? Esta información es fundamental para el dimensionamiento de los recursos tecnológicos y humanos ¿Únicamente Bogotá y Medellín?

Respuesta: El proveedor deberá contar con su operación principal y su operación alterna o contingencia en ciudades diferentes, en conexión con los data center de LA PREVISORA S.A en las ciudades mencionadas en el Pliego de Condiciones.

- 6. Garantizar la instalación, configuración y correcto funcionamiento y uso de los equipos en todas las sucursales que designe la Compañía, sin que esto genere ningún costo adicional para LA PREVISORA S.A.
 - Por favor indicar cuales son las sucursales que contarían con este alcance con el objetivo de realizar el dimensionamiento de los recursos tecnológicos y humanos.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 4.3.1 Servicios a cargo del grupo: Asesores Junior: ✓ 1. Conmutador: El Contact center deberá prestar el servicio de atención y direccionamiento de llamadas telefónicas que ingresan al PBX de LA PREVISORA S.A. hacia las áreas y funcionarios. Este servicio operará centralizado en Bogotá, para la transferencia a las extensiones de las sucursales que por necesidad del servicio defina la Compañía siempre que se ajuste al presupuesto y a las características de conectividad. La configuración se realizará en conjunto con EL PROPONENTE, LA PREVISORA S.A. y el Proveedor de Telefonía, sin que

esto genere costos adicionales. EL PROPONENTE deberá administrar el directorio de la Compañía en la herramienta CRM y se encargará de actualizar la información de extensiones y directorio interno.

- Cuál es la cantidad de áreas y funcionarios a los cuales se le debe asignar extensiones, se requiere esta especificación para el dimensionamiento de los recursos tecnológicos

Respuesta: Actualmente, todo el personal del contact center cuenta con su propia extensión.

- Actualmente nosotros disponemos de plataforma telefonía en la nube Zipware 5x Onmicanalidad lo cual aborda una tecnología a la vanguardia de las tecnologías de la información en la nube. Teniendo en cuenta nuestra infraestructura ¿es posible migrar la plataforma telefónica a la nube?

Respuesta: En atención a su observación, confirmamos que la plataforma telefónica aún no puede migrar a la nube.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior; 1. Mesa de entrada (Servicio general) El servicio de mesa de entrada consiste en atender las llamadas de los asegurados, aliados, terceros y usuarios que ingresan a través de la línea de atención y/o los diferentes canales disponibles, en el mismo se contemplan las siguientes actividades: ✓ 1.7. Consulta y verificación de pólizas.
 - ¿Nos conectaríamos a un sistema propio de PREVISORA SEGUROS para consultar y verificar pólizas? ¿Cuentan con alguna especificación del software de los aplicativos propios de la entidad?

Respuesta: El tipo de conectividad solicitado en el Pliego de Condiciones, permitirá al proponente acceder al sistema de información core de la Compañía para la consulta de clientes. Así mismo, en el Capítulo IV, numeral 4.7.2.6. se especifica el requerimiento para la integración de consulta.

- 4.7.1. Software de gestión y bases de datos: ✓ 1. Indicar en su propuesta las características de las bases de datos que construirá para los servicios a

prestar, con sus alcances, contenido, procesos, procedimientos, tiempos, controles y formatos para mantenerla, consultarla, producir reportes e intercambiarlas con LA PREVISORA S.A. Se requiere que la base de datos y su respectiva infraestructura tecnológica soporte el volumen de transaccionalidad generada por la operación del Contact Center y sus indicadores de servicio.

- Agradecemos indicar las características del CRM requerido.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, las características puntuales del CRM estarán sujetas al tipo de lenguaje y software con el que cuenta el proponente, LA PREVISORA S.A verificará que en dicha herramienta se tenga el tipo de funcionalidades y desarrollos requeridos en el Pliego de Condiciones.

- Agradecemos indicar si es posible contar en nuestra sede principal (Bogotá) con dicho CRM - servidor en la granja de servidores virtuales.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, de conformidad a los Pliegos de Condiciones, se debe garantizar la conectividad según lo señalado en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.7.

- 4.7.5.2. Plan de continuidad de Previsora Seguros: ✓ LA PREVISORA S.A. requiere apalancar el PCN a través del contact center, razón por la cual, debe funcionar la operación en simultanea (BogotáMedellín o en las ciudades donde opere el data center principal y alterno de LA PREVISORA S.A.), en los casos en que se presenten eventualidades en la operación principal, el servicio no puede interrumpirse y deberá Calle 93B No. 17 25 Piso 6 Edificio Centro Internacional de Negocios Bogotá D.C WWW.ikeasistencia.com.co Tel.: 6337733 Fax: 2102561 www.ikeasistencia.com.co prestarse a través del contact center ubicado en el sitio alterno. EL PROPONENTE debe garantizar las configuraciones pertinentes que comprendan enrutamientos de voz y de datos que no dependan de procedimientos manuales generados desde sitio principal y en caliente, teniendo como tolerancia de perdida de información como máximo 24 horas.

- ¿Es posible tener sitio alternativo en México? Iké asistencia cuenta con su casa matriz en México con el cual manejamos contingencias y desborde de llamadas en caso de requerirse. Solicitamos permitir como opcional el sitio alternativo en Medellín.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, el alcance de la prestación del servicio está planteado con base en Colombia a nivel nacional.

•

4.7.5.5. Canales de comunicación

Con el fin de garantizar el adecuado uso de las herramientas y obtener seguridad de acceso de manera eficiente y con alta disponibilidad, se debe instalar los canales dedicados de comunicaciones así:

- Instalaciones del **PROPONENTE** en Bogotá y la oficina principal de **LA PREVISORA S.A.**
- Oficina principal de **LA PREVISORA S.A.** con las instalaciones del **PROPONENTE** en Medellín.
- Instalaciones del **PROPONENTE** en Bogotá con las instalaciones del Proponente en Medellín.
- Instalaciones del **PROPONENTE** en Medellín con el data center alternativo de **LA PREVISORA S.A.**

Estos canales son del tipo MPLS/IP de transmisión en Fibra Óptica y para garantizar la correcta redundancia, se solicitan mínimo con un ancho de banda de 10 MBPS y debidamente cifrados.

- Agradecemos aclarar si el proveedor deberá contar con instalaciones físicas en la ciudad de Medellín o si dichas instalaciones pueden ser respaldadas por instalaciones tanto en Bogotá e instalaciones de la casa matriz en México.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, el alcance de la prestación del servicio está planteado con base en Colombia a nivel nacional.

3. OBSERVACIONES DE DIMENSIONAMIENTO CAT

- Por favor informar el horario de atención para los servicios que tienen horario de oficina.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2

- Es posible contar con las estadísticas de las llamadas por día y franjas de medias horas por servicio para la realización del dimensionamiento

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo IV, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- Favor aclarar si los cumplimientos de los ANS de nivel de servicio y porcentaje de abandono son del global de toda la operación de entrada o debe cumplirse por cada servicio

Respuesta: En atención a su observación, los ANS mencionados en la consulta corresponderán al global de toda la operación de entrada.

- En cuanto a los resarcimientos ¿qué montos se deben manejar para estos

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- A continuación presentamos propuesta para los Acuerdos de niveles del servicio:

Propuesta Indicadores:

1. Efectividad de operación: 85/20
2. Eficiencia operación: Abandono del 5% NS: 85/20
NA: 90% AR: 5%
3. Capacitación: 90%
4. Calidad de error critico: 95%

5. Calidad de error no critico: 92%

6. Procedencia de PQRs: Agradecemos nos compartan el volumen y comportamiento histórico de las PQRs que se reciben mes a mes. 7. Rotación: 5%

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- ¿Es viable revisar los porcentajes de sanción Vs el número de ANS incumplidos? Esto considerando que el porcentaje de la sanción es bastante alto respecto a la facturación.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no se tendrá en cuenta, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado.

- 4. OBSERVACIONES JURIDICAS (MINUTA CONTRATO):
- 1. CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA.
 - En la CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA, puede ajustarse el aparte de la terminación unilateral y anticipada para que quede aplicable para los dos extremos contractuales?

Respuesta: La minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el proponente al cual se le adjudique el contrato, pero es viable establecer la bilateralidad en algunas de las cláusulas del contrato. Sin embargo, debe entenderse que existen principios y directrices plasmadas en la minuta las cuales no tendrán modificación.

- ¿EL PROVEEDOR no va a contar con la posibilidad contractual de terminar el contrato por justa causa?

Respuesta: La minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el proponente al cual se le adjudique el contrato, pero es viable establecer la bilateralidad en algunas de las cláusulas del contrato. Sin embargo, debe

entenderse que existen principios y directrices plasmadas en la minuta las cuales no tendrán modificación.

- 2. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. GARANTÍAS)
 - ¿Para efectos de cumplir con el requisito de la póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual se puede aportar la póliza sombrilla con la que cuenta la compañía, respecto a la cual se realizaría en caso de adjudicación el correspondiente certificado de cubrimiento a Previsora? (Se adjunta).

Respuesta: El proponente podrá presentar su póliza global, siempre que la misma detalle el presente proceso en las cuantías, porcentajes y vigencia requeridos, de conformidad a lo establecido en el Capítulo I, numeral 1.5 del Pliego de Condiciones, junto con el número de contrato que se celebre con LA PREVISORA S.A.

- 3. CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
 - Por favor aclarar conforme a lo establecido en Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013, si el PROVEEDOR actúa solo como ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS que han sido previamente suministrados o tratados por la previsora (no como responsable)?

Respuesta: El proponente será encargado del tratamiento en los casos que aplique según los criterios de la normatividad vigente, así como también podrá ser responsable si dentro de la vigencia del contrato se configura el tratamiento por alguna situación como responsable.

- ¿Cuándo se establece que EL PROVEEDOR actúa como responsable del tratamiento de su información ? ¿se hace referencia a la información de EL PROVEEDOR o de la PREVISORA?

Respuesta: En atención a su observación, hace referencia a la información del proveedor.

- ¿Los datos que serán suministrados y transmitidos por la previsora a EL PROVEEDOR, cuentan con la correspondiente autorización previa de titular?

Respuesta: En atención a su observación, confirmamos que los datos contarán con la correspondiente autorización.

- En la autorización de tratamiento de datos de LA PREVISORA respecto a los datos que serán suministrados y transmitidos por esta a EL PROVEEDOR, se encuentra claramente establecido que la previsora podrá como responsable del tratamiento compartir los datos con terceros como EL PROVEEDOR, ¿y la posibilidad de transferir los datos personales a terceros países?

Respuesta: En atención a su observación, confirmamos que en la autorización se encuentra claramente detallado el tratamiento de la información en lo que tiene que ver con la transferencia de datos a terceros.

- CLÁUSULA TRIGÉSIMA. CLÁUSULA PENAL

- ¿Operará únicamente a favor de PREVISORA, puede modificarse la misma para que sea bilateral?

Respuesta: La minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el proponente al cual se le adjudique el contrato, pero es viable establecer la bilateralidad en algunas de las cláusulas del contrato. Sin embargo debe entenderse que existen principios y directrices plasmadas en la minuta las cuales no tendrán modificación.

- ¿Puede modificarse el porcentaje establecido (disminuirlo)?

Respuesta: Por directrices de LA PREVISORA, no es modificable el porcentaje establecido.

- ¿Puede eliminarse la compensación establecida en el párrafo segundo?

Respuesta: Por directrices de LA PREVISORA, no es posible eliminar la compensación.

- ¿La declaración establecida en esta cláusula puede ser bilateral? Esto teniendo en cuenta que el proveedor ejercerá las mismas actividades en cuanto a los datos de su contratante (ej: transferencia de datos con cualquier autoridad que lo requiera en Colombia, guarde en sus archivos, procese a cualquier otra entidad autorizada para manejar o administrar bases de datos, la información, sea o no confidencial, que resulte de todas las operaciones que directa o indirectamente, y bajo cualquier modalidad, se le haya otorgado o le otorguen en el futuro, así como sobre novedades, referencias y demás servicios que surjan de esta relación comercial o contrato)

Respuesta: La minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el proponente al cual se le adjudique el contrato, pero es viable establecer la bilateralidad en algunas de las cláusulas del contrato. Sin embargo debe entenderse que existen principios y directrices plasmadas en la minuta las cuales no tendrán modificación.

- ¿Se va a establecer contractualmente una cláusula de fuerza mayor y caso fortuito aplicable a los extremos contractuales, o se omitirá y se dejará abierto a la aplicación de lo establecido legalmente en el artículo 1o. de la Ley 95 de 1890 modificadorio del artículo 64 del Código Civil Colombiano?

Respuesta: La minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el proponente al cual se le adjudique el contrato. Conforme a la situación actual, se podrá entre las partes establecer si es necesario elaborar una cláusula específica respecto de la fuerza mayor, la cual puede estar basada en modelos como el establecido por la cámara de comercio internacional, o si se deja la minuta tal como esta que se basa en establecido en la normatividad colombiana.

- OBSERVACIONES DEL PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS 3.3.2 PERFILES El procedimiento de verificación de los requisitos de perfiles y experiencia será responsabilidad directa del PROPONENTE y estará sujeto a revisión por

parte de LA PREVISORA S.A., incluyendo documentación soporte como hojas de vida, certificaciones de experiencia y estudios.

- ¿Se deberán adjuntar HV con los respectivos soportes? ¿En qué momento el proponente lo debe suministrar?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo III, numeral 3.3.2.3.2 del Pliego de Condiciones.

- 3.3.2.1 Para las personas que presten los servicios presenciales en las instalaciones de LA PREVISORA S.A., se les suministrará los puestos de trabajo en las oficinas de la compañía, los cuales contarán con la infraestructura física requerida para su operación, (puerto de red, y toma de corriente regulada), las demás herramientas (computador, software, soporte técnico) correrán bajo responsabilidad del PROPONENTE, quien debe asumir los costos de transporte de sus equipos y herramientas.
 - ¿Qué perfiles se contratarán para trabajar in-House en las instalaciones de previsora? Agradecemos detallar cantidad y descripciones de perfil.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2

- 3.3.2.1.1 Contratación del personal El servicio de contact center deberá contar con personal contratado directamente por EL PROPONENTE, conforme a la Ley Laboral vigente y a su vez responderá por la experiencia y calificación de sus contratados, considerando tanto al personal administrativo como a los operadores, asesores o agentes telefónicos. EL PROPONENTE deberá presentar las hojas de vida del personal al momento de la adjudicación del contrato, en donde se demuestre la experiencia y estudios realizados de conformidad a los perfiles requeridos. EL PROPONENTE estará obligado al pago de la totalidad de sus obligaciones laborales legales y extralegales del personal contratado para desempeñarse en cada una de las tareas previstas de conformidad a sus políticas. Durante la ejecución del servicio y ante eventuales cambios de personal o necesidades de vinculación nuevas, EL PROPONENTE deberá garantizar la disponibilidad del personal para iniciar labores en un tiempo no mayor a cinco (5) días hábiles luego de identificada la posición.

- Respeto a los 5 días mencionados en el párrafo anterior ¿se tiene contemplado el tiempo que se requiere para capacitar al personal nuevo? Esto teniendo en cuenta que este es el tiempo mínimo para realizar el proceso de selección y contratación el cual puede tomar 10 días + los tiempos de capacitación.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.8 del Pliego de Condiciones. Tener en cuenta que en el numeral antes indicado, se está detallando claramente el tiempo de disponibilidad del personal.

- 3.3.2.1.1 Supernumerarios o contingencias del servicio EL PROPONENTE deberá disponer de personal de contingencia capacitado para cubrimiento de los puestos de trabajo en caso de presentarse novedades tales como:

Ausencias. • Incapacidades. • Sanciones. • Permisos. • Compensatorios. • Calamidades. • Vacaciones Los tres (3) supernumerarios o contingencias internas fijas solicitadas para la campaña, tendrán el mismo perfil de los asesores y deberán cubrir la novedad en un tiempo no mayor a cuatro (4) horas y en caso de que no se cubran los puestos por las situaciones antes descritas, se descontará en el pago de la factura proporcional al tiempo de novedad. Es potestad del PROPONENTE contar con contingencias externas debidamente capacitadas para atender las novedades una vez se superen los tres recursos, en caso de asignarlas, se deberá informar a LA PREVISORA S.A. para la correcta verificación del cubrimiento de puesto. En lo que corresponde a vacaciones, estas se deben cubrir con personal fijo debidamente programado por EL PROPONENTE, las contingencias NO aplican para cubrir este tipo de novedad. Los supernumerarios o contingencias tanto internas como externas no tienen costo alguno para LA PREVISORA S.A., y por tanto ninguna de ellas entrará a contabilizarse dentro de la facturación mensual.

- 1. ¿Estas personas supernumerarias se contratarían para reemplazar cuales cargos de los sugeridos en los perfiles?

Respuesta: Tendiendo en cuenta que LA PREVISORA únicamente pagará por asesor y el punto hace mención a descuento de facturación por puestos no cubiertos, los cargos que aplican son los de asesor.

- 2. ¿Estas 3 posiciones suman a la plantilla dimensionada para el proyecto, pero el costo no se incluye en facturación?

Respuesta: Tal como se expone en el numeral 3.3.2.1.1, las contingencias no tienen costo alguno para LA PREVISORA.

- _[6. OBSERVACIONES GENERALES CONTACT CENTER 1.8 LUGAR DE EJECUCIÓN Para todos los efectos legales se entiende que el lugar de ejecución es la ciudad de Bogotá; los servicios se prestarán en las ciudades y/o sucursales que defina LA PREVISORA S.A. a nivel nacional.
 - Teniendo en cuenta que se aclara que el servicio se debe prestar en la ciudad de Bogotá, ¿Para la operación de contact center se puede hacer bajo la modalidad de Trabajo en Casa?

Respuesta: A la fecha la Superintendencia Financiera no ha emitido normativa que regule la prestación de servicios de Contact center mediante la modalidad de teletrabajo, por lo que en principio no es posible solicitar las condiciones de la operación de esta manera; sin embargo, una vez se establezcan las disposiciones legales para hacerlo LA PREVISORA junto con el proponente adjudicado podrán revisarlo y determinar las condiciones para su implementación.

- 3.3.2.3.1. Ratios por asesor Por cada 20 asesores 1 Supervisor Senior Por cada 15 asesores 1 Supervisor Junior
 - ¿Si ya se tiene un supervisor Senior para 20 agentes no es necesario tener el Junior o se debe cumplir con los dos cargos de manera simultánea?

Respuesta: Tal como se expone en el Pliego de Condiciones, se debe cumplir con los supervisores junior acorde el ratio aplica, lo cual implica que el cargo se debe suplir de manera simultánea al senior.

- 3.3.2.3.2. Contratación del personal Durante la ejecución del servicio y ante eventuales cambios de personal o necesidades de vinculación

nuevas, EL PROPONENTE deberá garantizar la disponibilidad del personal para iniciar labores en un tiempo no mayor a cinco (5) días hábiles luego de identificada la posición.

- ¿Si la vacante pertenece al Staff o Jefes o Gerente de la campaña se puede contar con plazo mayor a 5 días para cubrir la vacante?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no se tendrá en cuenta, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado.

- 3.3.2.3.5. Rotación de personal Entiéndase por retiros no deseados aquellos que no tienen con ver con decisiones del servicio o administrativas, sino que dan cuenta de un retiro voluntario de asesores por insatisfacción con las condiciones laborales o la carencia del proponente de planes de motivación y compensación del equipo.

- ¿Queremos aclarar si la rotación deseada, es decir los retiros por bajo desempeño que se realicen no entrarían en la medición de rotación?

Respuesta: La respuesta a su observación se encuentra planteada en el mismo numeral 3.3.2.3.5; sin embargo, aclaramos que este tipo de retiros no aplican para la medición.

- 3.3.2.3.7. Control de turnos y horario para la prestación del servicio por parte del personal a cargo EL PROPONENTE deberá contar con un sistema de asignación de turnos y creación de mallas para el control del logueo, horarios y validación de puestos efectivos por parte de LA PREVISORA S.A que permita la administración del personal de agentes

- ¿Esto asume que PREVISORA debe tener una conexión al aplicativo de control de logueo en tiempo real o con un informe diario solventamos esta petición?

Respuesta: De conformidad a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, se solicita que LA PREVISORA S.A. tenga acceso al aplicativo con usuario y contraseña.

- 4.3.1 Servicios a cargo del grupo: Asesores Junior (2. Mesa de encuestas) El servicio de mesa de encuestas consiste en realizar las llamadas a los asegurados y/o grupos de interés para el desarrollo de encuestas.
 - ¿Estas encuestas las podemos hacer con una herramienta IVR?

Respuesta: En consideración al principio de eficiencias operativas descrito para el uso de recursos numeral 4.5.1 del Capítulo IV, si es posible realizar encuestas mediante sistemas automáticos, siempre que sean útiles y funcionales de cara a las necesidades de servicio de La Previsora S.A. Ver condiciones del servicio IVR detallado en el Pliego de Condiciones.

- 4.3.1 Servicios a cargo del grupo: Asesores Junior (2. Mesa de encuestas) EL PROPONENTE deberá contar con herramientas de encuestas y nanoencuestas para nuestros clientes y usuarios en las diferentes iteraciones que se tienen en LA PREVISORA S.A. (web, telefónico, presencial, entre otros).
 - ¿Estas se pueden realizar por landing o herramienta IVR?

Respuesta: En consideración al principio de eficiencias operativas descrito para el uso de recursos numeral 4.5.1 del Capítulo IV, si es posible realizar encuestas mediante sistemas automáticos, siempre que sean útiles y funcionales de cara a las necesidades de servicio de La Previsora S.A.

- 4.3.3. Servicios a cargo del grupo: Asesores Back Office (2. Mesa de cotizaciones) El servicio de la mesa de cotizaciones consiste en gestionar procesos de cotización y venta telefónica en los productos que LA PREVISORA S.A.
 - ¿Estas ventas son ventas cross selling en la llamada inbound?

Respuesta: Actualmente, no se ha implementado este tipo de estrategia en las llamadas Inbound; sin embargo, se revisará con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato en relación a las necesidades de LA PREVISORA S.A.

- 4.3.3. Servicios a cargo del grupo: Asesores Back Office (2. Mesa de cotizaciones) Realizar gestión comercial de asesoría y seguimiento a los prospectos de venta, garantizando un cumplimiento en la conversión del

3% para ventas inbound a través de leads que la compañía active o a solicitud del cliente.

- ¿Es posible que nos remitan los históricos de las efectividades de ventas, de todo el 2019?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada Anexo 1.

- 4.3.3. Servicios a cargo del grupo: Asesores Back Office (2. Mesa de cotizaciones) Se deberá realizar auditoria al 100% de los casos atendidos mediante la tipología de ventas.

- ¿Este proceso está contemplado con la escucha de las llamadas?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.9.1. del Pliego de Condiciones.

- ¿Esta labor de auditoria quien la debe ejecutar?

Respuesta: En consideración a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, la labor estará a cargo del Auditor de Calidad.

- 4.3.3. Servicios a cargo del grupo: Asesores Back Office (2. Mesa de cotizaciones) Cotizaciones y/o asesoría outbound o telemercadeo, pendiente por implementar, pero se debe contemplar dentro los proyectos de corto plazo de LA PREVISORA S.A.

- ¿Qué volumen de base se contempla recibir para esta gestión outbound?

Respuesta: No se cuenta con data contemplada para la gestión, toda vez que se encuentra pendiente por implementar.

- ¿Nos pueden compartir los indicadores históricos (preferiblemente 1 año) de contactabilidad de las bases, conversión (efectividad de ventas sobre contacto efectivo), efectividad (ventas sobre el total de la base)

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada Anexo 1.

- 4.3.3. Servicios a cargo del grupo: Asesores Back Office (2. Mesa de cotizaciones) Cotizaciones y/o asesoría outbound o telemarketing, pendiente por implementar, pero se debe contemplar dentro los proyectos de corto plazo de LA PREVISORA S.A
 - ¿Estas bases para la gestión outbound tienen autorización previa de Habeas data por el cliente?

Respuesta: Tal como fue mencionado en observaciones anteriores, si se cuenta con la autorización de datos personales.

- 4.3.3. Servicios a cargo del grupo: Asesores Back Office (Cotizaciones web) Cotizaciones web: hace referencia a las cotizaciones recibidas mediante la página web de la Compañía, las cuales se gestionan de manera completa en el contact center hasta el proceso de venta.
 - ¿Este proceso de venta está contemplado hacer el 100% por canal web, o el cierre de ventas se debe realizar en llamada telefónica?

Respuesta: El seguimiento a la gestión de ventas necesariamente implica un contacto telefónico, aunque se reciban las cotizaciones vía web.

- 4.3.3. Servicios a cargo del grupo: Asesores Back Office (Cotizaciones gestión) Cotizaciones gestión correo: hace referencia a las cotizaciones recibidas a través de la línea de servicio, la cuales se escalan con las sucursales de la Compañía y de las mismas se realiza el respectivo seguimiento.
 - ¿Nos pueden enviar los volúmenes de ventas que se reciben por este canal y las efectividades de venta de este?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4 del Pliego de Condiciones.

- 7. Mesa de Cotizaciones EL PROPONENTE deberá estar en capacidad de incorporar en los servicios de ventas al personal cualificado con habilidades

- ¿7:50 es el TMO promedio de venta?

Respuesta: Se menciona tiempo de productividad teniendo en cuenta que la gestión, aunque implique gestión telefónica, es más de seguimiento e interacción con aplicativos, correos electrónicos. Así las cosas, no se refiere a un tiempo promedio de venta, sino de seguimiento a casos.

- 4.5.1. Dimensionamiento de asesores EL PROPONENTE deberá garantizar el correcto dimensionamiento y asignación de recursos para la atención de las líneas y demandas de llamadas a partir de la planificación periódica de cantidades requeridas a basándose de metodologías y el uso de soluciones software de Workforce Management. Las cantidades fijas deberán ser concertadas con LA PREVISORA S.A.
 - ¿Este dimensionamiento se realizará con un pronóstico previo enviado por PREVISORA, o el pronóstico lo debe generar el proponente mes a mes?

Respuesta: El proponente se encargará de este pronóstico y se revisará en conjunto con LA PREVISORA.

- 4.6. HORARIO DE LOS SERVICIOS El Contact Center debe prestar sus servicios durante las veinticuatro (24) horas del día, de lunes a domingo, los 365 días del año.
 - ¿Nos pueden compartir el flujo de llamadas por tramos horario (hora a hora) para establecer mallas de turno nocturno y diario?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo IV, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- 4.7.1. Software de gestión y bases de datos Deberá guardarse registro e histórico de cada mensaje enviado con sus respectivos datos asociados como fecha y hora, datos del cliente, etc
 - ¿Cuánto tiempo se contempla esta custodia de mensajes de texto?

Respuesta: Durante la vigencia del contrato.

- 4.7.2. Desarrollos Tecnológicos EL PROPONENTE deberá suministrar el software requerido e integrado del sistema de gestión de llamadas o CRM para el manejo de la información de productos y servicios prestados a través del contact center.
 - ¿Este desarrollo es para integrarlo a un CRM de previsor?

Respuesta: En atención a lo expuesto en el numeral, hace referencia a la generalidad del software, sugerimos revisar al detalle el numeral.

- 4.7.2.3. Desarrollo funcionalidad video-llamada El Contact Center por medio de este servicio deberá atender las llamadas de los clientes a través de la opción en el portal de la entidad y por medio del cual los usuarios podrán realizar una llamada en video
 - ¿Se debe contemplar en este canal atención en lenguaje de señas para usuarios discapacitados?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo III, numeral 3.3.2.1., perfil Operadores, asesores o agentes telefónicos/Contingencias del Pliego de Condiciones.

- 4.7.4.3. Software para Grabación de las Llamadas EL PROPONENTE dispondrá de un software que permita la grabación del 100% de las llamadas de entrada y salida (
 - ¿Qué tiempo se estipula de custodia de las grabaciones?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.11 del Pliego de Condiciones.

- 4.7.5.1. Instalaciones del Contratista EL PROPONENTE debe disponer de 1 baño por cada 20 asesores (hombres) y 1 baño por cada 15 asesoras (mujeres) de uso exclusivo para la operación de LA PREVISORA S.A.
 - ¿Se puede contemplar que el baño no sea exclusivo de la campaña?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no se tendrá en cuenta, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado. Por favor tener en cuenta las cantidades de personal requeridos y que estarán distribuidos en dos operaciones.

- 4.8.1. Plan de Capacitación Las mallas de turnos deben considerar una dedicación de mínimo tres (3) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación para desarrollar el plan de formación
 - ¿Se puede contemplar el preturno como tiempo de estas 3 horas de formación quincenal?

Respuesta: Eso hará parte de la autonomía del proveedor seleccionado para el cumplimiento de la condición y de cara a las necesidades de formación de la operación.

- 4.8.1. Plan de Capacitación Las mallas de turnos deben considerar una dedicación de mínimo tres (3) horas quincenales de formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación para desarrollar el plan de formación
 - ¿Teniendo en cuenta que la formación es en mallada no se descuenta este tiempo en la facturación es pago?

Respuesta: No, los descuentos aplican de conformidad al Pliego de Condiciones a las novedades no atendidas y/o ANS no cumplidos.

- 8. OBSERVACIONES REFERENTE A LA PROPUESTA ECONOMICA

1.4 FORMA DE PAGO DEL CONTRATO

LA PREVISORA S.A. efectuará el pago del servicio contratado de la siguiente forma:

Se realizarán los pagos con recursos propios mediante la modalidad de mensualidades vencidas según factura emitida por **EL PROVEEDOR**, de acuerdo con los precios establecidos en su propuesta y los servicios efectivamente prestados por posición o valor agente, tomando en cuenta las cantidades utilizadas durante el mes facturado, la ubicación y tipo de asesor/posición.

Nota: Los costos directos e indirectos asociados a la prestación de los servicios deberán ser amortizados para pago por asesor conforme a la tabla de precios requerida por **LA PREVISORA S.A.** detallada en los aspectos calificables de este pliego. **LA PREVISORA S.A.** no efectuará pagos adicionales diferentes a los del valor por asesor y a las cantidades requeridas mensualmente.

Entendiendo que la forma de pago está dada por los precios ofertados por posición y que en el formato de propuesta económica así mismo se detalla casillas de precios por agente como se relaciona a continuación:

Tipo de Asesor	Cantidad	Valor Unitario Mensual Incluido Iva Instalaciones Proveedor	Valor Unitario Mensual Incluido Iva Instalaciones Previsora
----------------	----------	--	---

Calle 93B No. 17 25 Piso 6
 o Internacional de Negocios
 Bogotá D.C
 Tel.: 6337733 Fax: 2102561
 www.ikeasistencia.com.co

www.ikeasistencia.com.co



EMPRESA
 SOCIALMENTE
 RESPONSABLE



MEMBER OF
 INTERNATIONAL
 ASSISTANCE
 GROUP



Asesor Junior	10		
Asesor Senior	28		
Asesor Especializado	9		
Total Mensual			

Al respecto nos surge una inquietud, toda vez que la entidad menciona que la oferta económica no deberá sobrepasar el presupuesto oficial por ítem, tal como se detalla a continuación, sin embargo, no relaciona un formato similar al del presupuesto oficial.

AÑO	RUBRO	GASTO	IVA	TOTAL
2020 (Oct-Dic)	CALL CENTER	607.147.907	115.358.102	722.506.009
2021 (Ene-Dic)		2.449.944.750	465.489.503	2.915.434.253
2022 (Ene-Dic)		2.536.125.954	481.863.931	3.017.989.885
2023 (Ene-Sep)		1.951.868.595	370.855.033	2.322.723.628
2020 (Oct-Dic)	GASTOS DE SINIESTROS	85.899.020	16.320.814	102.219.834
2021 (Ene-Dic)		346.688.443	65.870.804	412.559.247
2022 (Ene-Dic)		359.169.227	68.242.153	427.411.380
2023 (Ene-Sep)		276.585.222	52.551.192	329.136.414
2020 (Oct-Dic)	ADMON. DE LAS COMUNICACIONES	68.975.343	13.105.315	82.080.658
2021 (Ene-Dic)		278.384.484	52.893.052	331.277.536
2022 (Ene-Dic)		288.406.326	54.797.202	343.203.528
2023 (Ene-Sep)		222.092.879	42.197.647	264.290.526
TOTAL		9.471.288.150	1.799.544.749	11.270.832.899

La propuesta no podrá exceder el presupuesto máximo oficial, ni el valor de cada una de sus vigencias. En caso en que la propuesta exceda cualquiera de los valores antes señalados, ésta será rechazada.

- ¿En este sentido, se debe presentar una oferta económica bajo este formato? ¿Sin sobrepasar los presupuestos de cada año y rubro?

Respuesta: Sugerimos ver respuesta a observación presentada por la empresa Millenium BPO S.A., en donde se aclara la aplicación de rubros por grupo. Por su parte, el formato a presentar en la oferta económica corresponde al detallado en el Capítulo V del Pliego de Condiciones.

- 9. OBSERVACION TIEMPOS DE PREIMPLEMENTACIÓN
 - Considerando que a diferencia del proveedor que actualmente cuenta con la operación del servicio de Contac Center, un nuevo proponente requeriría de tiempos adicionales para empalmar y contar con la operatividad necesaria para iniciar ejecución, por ello solicitamos a la entidad considerar un tiempo de preimplementacion de 2,5 meses una vez constituidas pólizas. Al respecto, solicitamos detallar el cronograma una vez aprobadas pólizas contractuales. ¿Cuál es la fecha de aprobación de pólizas?

1.20 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA

ACTIVIDAD	PLAZO
Publicación de pliegos en la página Web y apertura del proceso de contratación.	17 de julio de 2020
Plazo para presentar observaciones y preguntas con relación al pliego de condiciones	27 de julio de 2020
Respuestas de observaciones y preguntas con relación al pliego de condiciones	31 de julio de 2020
Recepción de propuestas	4 de agosto de 2020 a partir de las 8:00 a.m. y hasta las 2:00 p.m., vía

14

	microcent teams
Término para evaluación y recibo de documentos de aclaraciones solicitadas	11 de agosto de 2020
Publicación de evaluación	12 de agosto de 2020
Término para revisión de propuestas	13 de agosto de 2020, previa solicitud vía mail.
Recibo de observaciones a las evaluaciones	13 de agosto de 2020
Resultado del proceso	18 de agosto de 2020

S.A. el Proponente seleccionado realizará la entrega del diseño, construcción e implementación de la operación y conectividades del servicio, conforme a cronograma de implementación por fases.

Periodo: A partir de la aprobación de Garantías hasta el 30 de septiembre de 2020.

Operación (incluye Etapa de Cierre)

La etapa de operación contará con una fase inicial de afinamiento que tendrá una duración de 3 meses contados a partir del 1 de octubre de 2020 en la cual el Proponente seleccionado deberá estabilizar la prestación de los servicios y garantizar el cumplimiento de los indicadores, por lo cual durante esta fase no se generarán penalizaciones por incumplimiento de los mismos.

En la etapa de operación que inicia el 1 de octubre de 2020 el Proponente seleccionado deberá proveer los servicios contratados de conformidad al alcance del servicio definido en los pliegos.

17 SUPERVISIÓN

Respuesta: Nos es posible determinar la fecha exacta de aprobación de pólizas, teniendo en cuenta que en esta fase de la Invitación Abierta aún no se tiene

certeza del resultado. Por su parte, en lo que respecta al tiempo de implementación sugerido, la respuesta a su observación la podrá consultar en el Capítulo IV, numeral 4.1. del Pliego de Condiciones.

- 9. OBSERVACIONES CERTIFICACIONES DE EXPERIENCIA

3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE

Para demostrar su experiencia, **EL PROPONENTE** deberá presentar con su propuesta tres (3) certificaciones de contratos cuyo objeto sea LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER en Colombia, ejecutados y/o en ejecución durante los últimos 6 años, cuyo valor de cada contrato certificado sea mínimo del 75% del presupuesto destinado para la presente invitación antes de IVA y con manejo de operaciones de contact center con más de 40 asesores. Cada una de las certificaciones o entre ellas debe especificar el cumplimiento de las siguientes actividades, así:

- a. Acreditar experiencia en contratos ejecutados o en ejecución con entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera.
- b. Acreditar experiencia en la prestación de servicios tecnológicos ya funcionales en integraciones Web Services, RPA o Bot's y Business Intelligence.
- c. Acreditar experiencia en manejo de whatsapp empresarial, especificando la obligación contractual del uso de este canal.

- Agradecemos aclarar si la certificación debe detallar en texto las plazas de personas 40 personas, servicios tecnológicos, manejo de whatsapp empresarial. Generalmente las certificaciones cuentan con un objeto contractual general que detalla los servicios de call center

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, el requerimiento obedece a que se certifique la implementación de este tipo de servicios en detalle, por lo tanto, se mantiene la condición.

Las certificaciones deben cumplir con las siguientes condiciones:

- Cada certificación debe corresponder a un solo contrato y no a la suma de varias órdenes de servicios o contratos independientes, el plazo de ejecución de cada certificación no puede ser inferior a doce (12) meses.

- Nombre de la entidad contratante.
- Número y fecha del contrato.
- Indicar expresamente el objeto contratado.
- Fecha de inicio y fecha de finalización, incluyendo sus prorrogas si a ello hubiere lugar.
- Valor del contrato, antes de IVA.
- Cumplimiento del Contrato: la certificación del contrato debe tener una calificación de EXCELENTE, OPTIMO, BUENO o EJECUTADO A SATISFACCIÓN. No se aceptan calificaciones de los contratos certificados con cumplimiento MALO, REGULAR, DEFICIENTE (o sinónimos de estas palabras).
- Persona encargada de la ejecución del contrato y los datos de ubicación y contacto, correo electrónico, teléfono celular.
- Expedida por la persona o entidad contratante y firmada por el representante legal o el responsable/supervisor de la ejecución del contrato de la empresa contratante, indicando claramente:
 - Nombre completo de quien firma.
 - Cargo.
 - Empresa Nombre de la empresa contratante.
 - Teléfono fijo y móvil del de contacto.
 - Dirección de correo electrónico.

- Considerando que previsora permite acreditar certificaciones de experiencia de contratos en ejecución, solicitamos permitir como opcional el detalle de fecha de finalización de las certificaciones.

Respuesta: Esta condición no sería excluyente, toda vez que se entendería que de encontrarse en ejecución, la fecha de finalización es posterior a la fecha de presentación de la oferta.

- Con respecto al ítem del valor antes de IVA, solicitamos permitir acreditar certificaciones con IVA incluido. Muchas entidades certificadoras lo incluyen.

Respuesta: La verificación corresponde al porcentaje del presupuesto en contratos de Contact Center antes de IVA, motivo por el cual, si se presentan certificaciones incluido el IVA, agradecemos se detalle esta condición junto con el porcentaje de IVA que aplique, para tenerlo en cuenta al momento de verificar la cuantía.

- 10.OBSERVACIÓN AMPLIACION DE CRONOGRAMA

1.2. LUGAR, FECHA Y HORA DE APERTURA Y CIERRE DE LA INVITACIÓN ABIERTA

El proceso se abrirá el 17 de julio de 2020 mediante publicación de este pliego de condiciones en la página web de **LA PREVISORA S.A.** www.previsora.gov.co y se cerrará en audiencia a las 3:00 pm del 4 de agosto de 2020 mediante un evento en vivo a través de la Herramienta Microsoft Teams. Las propuestas deberán ser enviadas vía correo electrónico de 8:00 am a 2:00 pm.

- Considerando que IKÉ ASISTENCIA depende de las respuestas a observaciones y que las fechas de respuestas a observaciones serán brindadas por PREVISORA el día 31 de Julio y que contamos con pocos días hábiles para la preparación de la oferta, solicitamos comedidamente ampliar la fecha de presentación de la oferta para el día 10 de agosto de 2020.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 1.

- 11.OBSERVACION FIRMA

3.1.17 FIRMA DIGITAL

Todos los documentos que deban llevar firma, así como la posterior suscripción del contrato, debe realizarse a través del mecanismo de firma digital, el cual debe cumplir con las disposiciones señaladas en la normativa vigente para darle validez a la misma.

- ¿Es posible el manejo de firma mecánica? ¿Y para la legalización del contrato manejo de firmas originales con gestión de mensajería?

Respuesta: Se realizará ajuste mediante adenda, aclarando que los documentos presentados en el proceso pueden ser firmados con "firma mecánica", pero para la firma del contrato será necesario la firma digital. Es facultad del proponente establecer el mecanismo de firma digital, el cual debe cumplir con lo establecido en la normatividad respecto de la validez de dicha firma, y debe ser fácilmente verificable; respecto al manejo de firmas originales por mensajería, a la fecha por orden de la alcaldía mayor de Bogotá nuestras instalaciones físicas se encuentran cerradas, y la correspondencia solo se está tramitando de manera virtual.

- 12.OBSERVACIÓN CERTIFICACION

5.5.Certificación COPC

Se otorgará el mayor puntaje cincuenta (50) puntos al **PROPONENTE** que trabaje mediante estrategias y estándares de buenas prácticas con Certificación COPC (Customer Operation Performance Center) vigente a nivel corporativo.

- ¿Es posible homologar la presente certificación aportando alguna otra certificación ISO como por ejemplo (ISO 27001 de Seguridad de la información o ISO 9001 Y Calidad)?.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

14. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA **OUTSOURCING S.A**

- PRESTACIÓN DEL SERVICIO – Conmutador
 - Solicitamos a la entidad informar la forma de transferencia a las extensiones de los funcionarios. Estas transferencias se realiza a través de canal MPLS?

Respuesta: Si, la telefonía de Previsora es conectada por la MPLS.

- Las sucursales de la entidad estan interconectadas?

Respuesta: En atención a su observación, la respuesta es sí.

- La planta telefonica de la entidad está centralizada?

Respuesta: En atención a su observación, la respuesta es sí.

- Que tipos de Codec usa la planta telefónica de la Entidad? G729, G711

Respuesta: Si, Se utilizan los siguientes Codec G729, G711, G712, PCMA, PCMU

- 2. Mesa de cotizaciones
 - Como se reciben las cotizaciones Web? Atraves de que medio? (Correo o plataforma de la entidad)

Respuesta: Esta información podrá ingresar mediante la página web de LA PREVISORA y el asesor del Contact Center tendrá usuario de consulta al repositorio de la información comercial de LA PREVISORA para la respectiva gestión. Por su parte, se utilizará el CRM del proponente para dejar registro de los casos que ingresan en la línea inbound y seguimiento en general.

- El oferente deberá suministrar algun software de seguimiento de la gestión, cumplimiento de ANS o control de la gestión?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.1. Y 4.7.2. del Pliego de Condiciones.

- Solicitamos a la entidad enviar el flujo de este proceso.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la entrega de los flujos de procesos será revisadas con el proponente seleccionado una vez adjudicado el contrato.

- 4.7.1. Software de gestión y bases de datos
 - Solicitamos informar cuantas licencias deberá suministrar el oferente a los funcionarios de la entidad.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2.2. del Pliego de Condiciones.

- En la solicitud de PQRS se podrá adjuntar archivos, por favor describir cuales archivos se adjuntarán.

Respuesta: No se plantea restricción de tipo de archivos y la capacidad actual de cargue de archivos es ilimitada.

- EL CRM realizará escalamiento de PQRS a los funcionarios de la entidad? En caso afirmativo, cuantos niveles de escalamiento existen y cuantos funcionarios vas a realizar esta gestión?

Respuesta: Si se tendrán más niveles de gestión de PQR'S por parte de funcionarios de la Compañía; sin embargo, no se contempla por el momento que deban atenderlas mediante el aplicativo.

- Dentro del proceso de implementación del CRM, hay un proceso de importación de registros? Por favor describir los tipos de registros y cantidad.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.12. del Pliego de Condiciones.

- 4.7.2. Desarrollos Tecnológicos,
 - Cual es la ocupación o la cantidad de Ingenieros que soportan los desarrollos?

Respuesta: El proponente debe amortizar todos los costos en el valor agente, toda vez que LA PREVISORA S.A no contempla rubros para pagos adicionales. Adicionalmente, el objeto del recurso Ingeniero de desarrollo y soporte tecnológico es para ser utilizado en la ejecución del contrato en el desarrollo de componentes adicionales para la operación sin costos adicionales para LA PREVISORA S.A. bajo la figura de trabajo en cola.

- Solicitamos a la entidad describir el proceso de Cargabases.
 - Por favor describir cuales son las actividades realizar por los funcionarios de las diferentes surcursales.

Respuesta: La actividad de los funcionarios en las sucursales es cargar un archivo en formato Excel con la información de riesgos pendientes de emitir, para que la misma sea visualizada por el contact center y asistencia a fin de evitar negaciones del servicio.

- Que tipo de información se carga?

Respuesta: Bases para gestión de campañas de salida, acuerdos de servicio, bases de consulta y las que sean requeridas durante la ejecución del servicio.

- El software con cuales plataformas de la entidad se debe integrarse y porque medio (Web Services, Conexión directa a bases de datos)

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2.6. del Pliego de Condiciones.

- Que tipo de validaciones se deben realizar?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida.

- Por favor enviar la estructura del archivo a cargar y reglas de negocio

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la información será entregada una vez adjudicado el contrato al proponente seleccionado.

- 4.7.4.1. Administración de las líneas telefónicas, Cual es el Operador telefonico de las lineas telefonicas?

Respuesta: El proveedor de las líneas telefónicas es ETB.

- 4.7.4.3. Software para Grabación de las llamadas, El oferente deberá dar acceso al sistema de grabación a los funcionarios de la entidad? En caso afirmativo, informar cuantos funcionarios tendria esta licencia?

Respuesta: La respuesta a su observación está contenida en el mismo punto: LA PREVISORA S.A. podrá solicitar grabaciones de llamadas específicas para responder

requerimientos, éstas deberán ser entregadas en un periodo no superior a dos (2) horas.

- 4.7.4.3. Software para Grabación de las llamadas, Por cuanto tiempo el oferente deberá tener en custodia las grabaciones?

Respuesta: La respuesta a su solicitud reposa en el mismo numeral: Deberán aplicarse los lineamientos determinados por el Archivo General de la Nación para el almacenamiento y conservación de estos archivos, hasta el momento de su entrega definitiva a LA PREVISORA S.A.

- 2. Unidades de respuesta de voz interactiva (IVR). Por cuanto tiempo el oferente deberá tener en custodia las grabaciones?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.4.3. del Pliego de Conciones.

- 2. Unidades de respuesta de voz interactiva (IVR). Solicitamos a la entidad el envío del Callflow del IVR.

Respuesta: La respuesta a su observación la puede consultar en el Anexo 1.

- 4.7.5.2. Plan de continuidad de Previsora Seguros
 - Que servicios considera usted son los de mayor sensibilidad o críticos?

Respuesta: Todos los servicios son de criticidad importante, con mayor sensibilidad la radicación de siniestros, actualización sarlaft y proceso PQRS.

- Que servicios son críticos y considera deben ser incluidos en el plan de continuidad?

Respuesta: Todos los servicios prestados a través de la operación del Contact Center.

- Ante un escenario de desastre que % de la operación espera restaurar?

Respuesta: La totalidad de la operación de acuerdo al PCN de la compañía en los tiempos definidos internamente.

- Cual es el porcentaje de puestos de trabajo que el oferente debe tener en el sitio alternativo donde la entidad tenga el datacenter?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.3. del Pliego de Condiciones.

- Solicitamos informar en que ciudades con su dirección la entidad tiene Datacenter.

Respuesta: El DataCenter principal se encuentra en la Calle 57 # 9-7 en la ciudad de Bogotá, en la oficina casa matriz.

El DataCenter alternativo se encuentra en la Carrera 77 # 39 B – 16 En las instalaciones del IDC de Tigo-Une en la ciudad de Medellín.

- 4.7.5.7. Servidores, Actualmente contamos con un sistema de hiperconvergencia el cual es usado por varios clientes, lo que permite el crecimiento de los recursos durante el tiempo del contrato. Podemos enviar las características de este servidor, teniendo en cuenta que este no es de uso exclusivo para esta oferta? En caso negativo, nos podrían indicar como podemos enviar esta información?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, el modo de conectividad y servidores se está solicitando de conformidad al esquema relacionado en el Pliego de Condiciones con las ubicaciones definidas en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.8.

- Con el ánimo de garantizar la pluralidad de oferentes solicitamos amablemente se puedan validar la sumatoria de varias certificaciones para cumplir con los requisitos exigidos.

Respuesta: Agradecemos su observación, pero la misma no se tendrá en cuenta pues el requerimiento se realiza con el fin de verificar que el oferente ha realizado

contratos de cuantía y objeto similar al que se solicita en el pliego de condiciones, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado.

- 4.4. ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO, Por favor proporcionar la siguiente información sobre el Conmutador:

- *Histórico diario de los últimos 6 meses

- *Información histórica en intervalos de 30 minutos de los últimos 3 meses

- *Horario

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo IV, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- Por favor proporcionar la siguiente información sobre el Mesa de Entrada:

- * Histórico diario de los últimos 6 meses

- * Información histórica en intervalos de 30 minutos de los últimos 3 meses

- * Horario

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo IV, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- En caso de no poder proporcionar el histórico diario y/o por intervalos, por favor indicar:

- * Que % de tráfico ingresa por cada una de las semanas del mes

- * Que % de tráfico ingresa por cada día de la semana

* Que % de tráfico ingresa en la mañana y que % en la tarde

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo IV, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- Por favor proporcionar la siguiente información sobre el Mesa de Sarlaft:
 - * Histórico diario de los últimos 6 meses
 - * Información histórica en intervalos de 30 minutos de los últimos 3 meses
 - * Horario

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo IV, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- En caso de no poder proporcionar el histórico diario y/o por intervalos, por favor indicar:
 - * Que % de tráfico ingresa por cada una de las semanas del mes
 - * Que % de tráfico ingresa por cada día de la semana
 - * Que % de tráfico ingresa en la mañana y que % en la tarde

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no

está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo IV, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- Por favor proporcionar la siguiente información sobre el Mesa de Indemnizaciones:
 - * Histórico diario de los últimos 6 meses
 - * Información histórica en intervalos de 30 minutos de los últimos 3 meses
 - * Horario

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo IV, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- En caso de no poder proporcionar el histórico diario y/o por intervalos, por favor indicar:
 - * Que % de tráfico ingresa por cada una de las semanas del mes
 - * Que % de tráfico ingresa por cada día de la semana
 - Que % de tráfico ingresa en la mañana y que % en la tarde

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo IV, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- Las llamadas de Mesa de Sarlaft y Mesa de Indemnizaciones se pueden atender con el mismo grupo de agentes o son agentes exclusivos para cada skill?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.5. del Pliego de Condiciones.

- Por favor proporcionar la siguiente información de video llamada:
 - * Llamadas entrantes mensualmente
 - * Tiempo de atención/gestión (TMO / AHT)
 - * Meta de Nivel de Servicio y Nivel de atención
 - * Histórico diario de los últimos 6 meses
 - * Información histórica en intervalos de 30 minutos de los últimos 3 meses
 - * Horario

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo IV, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- Respecto al Chat Web, por favor proporcionar la siguiente información:
 - * Sesiones entrantes mensualmente
 - * Tiempo de atención/gestión (TMO / AHT)
 - * Meta de Nivel de servicio y Nivel de atención
 - * Histórico diario de los últimos 6 meses
 - * Información histórica en intervalos de 30 minutos de los últimos 3 meses
 - * Cuántas sesiones simultáneas se deben atender?
 - * Horario

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en

particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo IV, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- Mesa de encuestas
 - Por favor confirmar los servicios o solicitudes que deben ser atendidos en la mesa de encuestas (Ej: información de sedes y horarios, consulta de productos y servicios, información de medios de pago, etc)

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.3.1, inciso 2 del Pliego de Condiciones.

- De acuerdo al punto anterior, por favor suministrar una descripción detallada o diagrama de flujo de cada uno de los servicios, tipos de solicitudes o procesos que deben ser gestionados en la mesa de encuestas.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la entrega de los flujos de procesos será revisadas con el proponente seleccionado una vez adjudicado el contrato.

- ¿Cuáles de los servicios o solicitudes en la mesa de encuestas requieren alguna validación en los sistemas de información de previsora para poder entregar la respuesta al usuario?

Respuesta: Todos los servicios de la mesa de encuestas.

- Por favor compartir la volumetría de la mesa de encuestas discriminada en la que se relacione los diferentes servicios o tipos de solicitudes que realizan los usuarios de previsora a través de sus diferentes canales.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones, por su parte, no es claro el tipo de información requerida frente a los tipos de servicios, toda vez que el servicio de la mesa de encuestas no se relaciona expresamente con solicitudes de usuarios.

- Mesa de entrada (Servicio general)

- Por favor confirmar los servicios o solicitudes que deben ser atendidos en la Mesa de entrada (Servicio general)(Ej: información de sedes y horarios, consulta de productos y servicios, información de medios de pago, etc)

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.3.2., inciso 1 del Pliego de Condiciones.

- De acuerdo al punto anterior, por favor suministrar una descripción detallada o diagrama de flujo de cada uno de los servicios, tipos de solicitudes o procesos que deben ser gestionados en la Mesa de entrada (Servicio general)

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la entrega de los flujos de procesos será revisado con el proponente seleccionado una vez adjudicado el contrato.

- ¿Cuáles de los servicios o solicitudes en la Mesa de entrada (Servicio general) requieren alguna validación en los sistemas de información de previsora para poder entregar la respuesta al usuario?

Respuesta: Todos los servicios de la mesa de entrada.

- Por favor compartir la volumetría de la Mesa de entrada (Servicio general) discriminada en la que se relacione los diferentes servicios o tipos de solicitudes que realizan los usuarios de previsora a través de sus diferentes canales.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la tipología de casos o servicios atendidos serán revisados con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato.

- Mesa de Sarlaft
 - Por favor confirmar los servicios o solicitudes que deben ser atendidos en la Mesa de Sarlaft (Servicio general)(Ej: información de sedes y horarios, consulta de productos y servicios, información de medios de pago, etc)

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.3.2., inciso 1 del Pliego de Condiciones.

- De acuerdo al punto anterior, por favor suministrar una descripción detallada o diagrama de flujo de cada uno de los servicios, tipos de solicitudes o procesos que deben ser gestionados en la Mesa de Sarlaft (Servicio general)

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la entrega de los flujos de procesos será revisado con el proponente seleccionado una vez adjudicado el contrato.

- ¿Cuáles de los servicios o solicitudes en la Mesa de Sarlaft requieren alguna validación en los sistemas de información de previsor para poder entregar la respuesta al usuario?

Respuesta: Todos los servicios de la mesa de Sarlaft.

- Por favor compartir la volumetría de la Mesa de Sarlaft discriminada en la que se relacione los diferentes servicios o tipos de solicitudes que realizan los usuarios de previsor a través de sus diferentes canales.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la tipología de casos o servicios atendidos serán revisados con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato.

- Back Office y atención presencial
 - Por favor confirmar los servicios o solicitudes que deben ser atendidos en Back Office y atención presencial (Ej: información de sedes y horarios, consulta de productos y servicios, información de medios de pago, etc)

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.3.3., inciso 1 del Pliego de Condiciones.

- De acuerdo al punto anterior, por favor suministrar una descripción detallada o diagrama de flujo de cada uno de los servicios, tipos de solicitudes o procesos que deben ser gestionados en Back Office y atención presencial

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la entrega de los flujos de procesos será revisado con el proponente seleccionado una vez adjudicado el contrato.

- ¿Cuáles de los servicios o solicitudes en Back Office y atención presencial requieren alguna validación en los sistemas de información de previsor para poder entregar la respuesta al usuario?

Respuesta: Todos los servicios del grupo Back Office.

- Por favor compartir la volumetría del Back Office y atención presencial discriminada en la que se relacione los diferentes servicios o tipos de solicitudes que realizan los usuarios de previsor a través de sus diferentes canales.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la tipología de casos o servicios atendidos serán revisados con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato.

- Mesa de cotizaciones
 - Por favor confirmar los servicios o solicitudes que deben ser atendidos en mesa de cotizaciones (Ej: información de sedes y horarios, consulta de productos y servicios, información de medios de pago, etc)

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.3.3., inciso 2 del Pliego de Condiciones.

- De acuerdo al punto anterior, por favor suministrar una descripción detallada o diagrama de flujo de cada uno de los servicios, tipos de solicitudes o procesos que deben ser gestionados en mesa de cotizaciones

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la entrega de los flujos de procesos será revisado con el proponente seleccionado una vez adjudicado el contrato.

- ¿Cuáles de los servicios o solicitudes en la mesa de cotizaciones requieren alguna validación en los sistemas de información de previsora para poder entregar la respuesta al usuario?

Respuesta: Todos los servicios de la mesa de cotizaciones.

- Por favor compartir la volumetría de la mesa de cotizaciones discriminada en la que se relacione los diferentes servicios o tipos de solicitudes que realizan los usuarios de previsora a través de sus diferentes canales.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la tipología de casos o servicios atendidos serán revisados con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato.

- Cotizaciones Web
 - Por favor confirmar los servicios o solicitudes que deben ser atendidos en Cotizaciones Web (Ej: información de sedes y horarios, consulta de productos y servicios, información de medios de pago, etc)

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.3.3., inciso 2 del Pliego de Condiciones.

- De acuerdo al punto anterior, por favor suministrar una descripción detallada o diagrama de flujo de cada uno de los servicios, tipos de solicitudes o procesos que deben ser gestionados en Cotizaciones Web

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la entrega de los flujos de procesos será revisado con el proponente seleccionado una vez adjudicado el contrato.

- ¿Cuáles de los servicios o solicitudes en Cotizaciones Web requieren alguna validación en los sistemas de información de previsor para poder entregar la respuesta al usuario?

Respuesta: Todos los casos recibidos mediante el proceso de cotizaciones web.

- Por favor compartir la volumetría de Cotizaciones Web discriminada en la que se relacione los diferentes servicios o tipos de solicitudes que realizan los usuarios de previsor a través de sus diferentes canales.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la tipología de casos o servicios atendidos serán revisados con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato.

- Cotizaciones Gestión de correo
 - Por favor confirmar los servicios o solicitudes que deben ser atendidos en Cotizaciones Gestión de correo (Ej: información de sedes y horarios, consulta de productos y servicios, información de medios de pago, etc)

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.3.3., inciso 2 del Pliego de Condiciones.

- De acuerdo al punto anterior, por favor suministrar una descripción detallada o diagrama de flujo de cada uno de los servicios, tipos de solicitudes o procesos que deben ser gestionados en Cotizaciones Gestión de correo

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la entrega de los flujos de procesos será revisado con el proponente seleccionado una vez adjudicado el contrato.

- ¿Cuáles de los servicios o solicitudes en Cotizaciones Gestión de correo requieren alguna validación en los sistemas de información de previsor para poder entregar la respuesta al usuario?

Respuesta: Todos los casos recibidos mediante el proceso de cotizaciones para gestión por correo.

- Por favor compartir la volumetria de Cotizaciones Gestion de correo discriminada en la que se relacione los diferentes servicios o tipos de solicitudes que realizan los usuarios de previsora através de sus diferentes canales.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la tipología de casos o servicios atendidos serán revisados con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato.

- Desarrollo funcionalidad Chat online y Chat-BOT
 - ¿Por favor suministrar el numero o linea de whatsapp Business actual de previsora? por favor confirmar el service provider de esa cuenta

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- ¿Cuántas líneas de WhatsApp Business requiere previsora para la atención inbound o outbound de sus usuarios?

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- De acuerdo a la pregunta anterior y si es mas de una linea de WhatsApp, por favor confirmar el uso en cada una de ellas

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- ¿Actualmente previsora cuenta con licencias de whatsapp Business?

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- ¿Si la pregunta anterior es si, requieren una nueva licencia de whatsapp Business o se continuaria desarrollando sobre la actual?

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- ¿Por favor suministrar una descripción detalle o diagrama de flujo de cada uno de los servicios que son atendidos por el asistente virtual chat y los que seran atendidos por whatsapp Business ?

Respuesta: Agradecemos su observación, sin embargo, el detalle de este servicio se definirá una vez adjudicado el contrato, toda vez que en la actualidad no se ha implementado asistente virtual ni Whatsapp Business.

- ¿Cuales de los flujos o skill de atención requieren integración con plataformas de previsor y que metodos de integración se incluyen para cada uno?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2.6 del Pliego de Condiciones.

- ¿Adicional a la pagina web el chat se encuentra disponible o habilitado en otro canal digital? (Redes sociales, App)

Respuesta: Se encuentra habilitado en la App de LA PREVISORA S.A

- ¿Por favor suministrar una descripción detalle o diagrama de flujo de cada uno de los servicios o procesos que son gestionados de forma inbound y outbound?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la entrega de los flujos de procesos será revisado con el proponente seleccionado una vez adjudicado el contrato.

- ¿El chat actual actual es desarrollo propio del previsor o son proveídas con terceros y si son con terceros, son susceptibles a integración?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2.4. del Pliego de Condiciones.

- ¿Cual es el promedio mensual de visitas que recibe la pagina web de previsor?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, el proponente no tendrá ningún tipo de relación en la administración de la página web, por lo tanto, estas cifras no serán compartidas. Por su parte, en el Anexo No. 1 se detalla la información de los servicios atendidos mediante los canales del Contact Center vinculados a la página.

- ¿Cual es el modelo comercial en los servicios de automatización que estan actualmente implementados en previsor?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, el modelo y necesidades comerciales de LA PREVISORA S.A. será revisado al detalle con el proponente seleccionado, un a vez adjudicado el contrato.

- ¿Qué metodos de conexión ofrece previsor para el acceso a sus aplicaciones?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.3. del Pliego de Condiciones.

- ¿Por favor relacione las aplicaciones de previsor con las que el actual ChatBot o asistente virtual debe interactuar?

Respuesta: Agradecemos su observación, sin embargo, el detalle de este servicio se definirá una vez adjudicado el contrato, toda vez que en la actualidad no se ha implementado asistente virtual ni ChatBot.

- ¿Que servicios o tipos de solicitudes son atendidos a traves del actual canal de chat?

Respuesta: Los mismos servicios del grupo asesores senior.

- ¿Por favor compartir la volumetria del actual canal de chat discriminada en la que se relacione los diferentes tipos de servicios o tipos de solicitudes que realizan los usuarios del previsor a través de este canal?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la tipología de casos o servicios atendidos serán revisados con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato.

- ¿Por favor suministrar el diagrama de flujo utilizado para la construcción del asistente virtual o chat bot actual?

Respuesta: Agradecemos su observación, sin embargo, el detalle del proceso se definirá una vez adjudicado el contrato, toda vez que en la actualidad no se ha implementado asistente virtual ni ChatBot.

- ¿El chat bot actual en la pagina web o en whatsapp es asistido por asesor en algun flujo del proceso? Si la respuesta es si por favor compartir los diagramas de flujos.

Respuesta: Agradecemos su observación, sin embargo, el detalle del proceso se definirá una vez adjudicado el contrato, toda vez que en la actualidad no se ha implementado asistente virtual ni ChatBot.

- ¿Cual es el tiempo de implementación requerido para el desarrollo de las automatizaciones?

Respuesta: Los tiempos se convendrán en la ejecución del contrato, una vez adjudicado el mismo al proponente seleccionado.

- ¿Actualmente el previsor cuenta con mecanismos de mensajería como SMS, correo electrónico, mensajes HSM por whatsapp para realizar alguna gestión outbound (ej: notificaciones, recordatorios, etc)?

Respuesta: Agradecemos su observación, sin embargo, el detalle del proceso se definirá una vez adjudicado el contrato, toda vez que en la actualidad no se ha implementado asistente virtual ni ChatBot.

- ¿Por favor suministrar la volumetria mensual asociada a la cantidad de sms, correos electronicos, mensajes HSM por whatsapp o campañas out bound enviados a los clientes?

Respuesta: La respuesta a su solicitud la podrá consultar en el Capítulo IV, numeral 4.7.4.6. del Pliego de Condiciones.

- ¿Que oportunidades de automatización y que aun no han sido implementadas por su actual proveedor ha identificado previsora? Por favor describir.

Respuesta: Todas las fortalezas y debilidades del Contact Center de LA PREVISORA S.A. fueron incluidas en los pliegos de condiciones, donde se incluyeron servicios actuales y servicios a implementar con esta nueva contratación.

- ¿Por favor suminsitrar la volumetria y tipologia (Tipificaciones) atendidas por los canales de whatsapp y Chatbot en la web?

Respuesta: No contamos con dicha información, teniendo en cuenta que no se ha implementado ChatBot ni WhatsApp Business.

- ¿ Cual es el % de transacciones que desborda a asesor en los canales de whatsapp y chat bot en la web?

Respuesta: No contamos con dicha información, teniendo en cuenta que no se ha implementado ChatBot ni WhatsApp Business.

- ¿Que redes sociales tienen disponibles para comunicación con el usuario?

Respuesta: Lo que se requiere es atender las solicitudes recibidas a través de las redes sociales, las cuales serán entregadas por el Community Manager de LA PREVISORA S.A a través del mecanismo que se implemente para tal fin. El proponente deberá tramitarlas dependiendo su naturaleza, contemplado en los diferentes servicios requeridos en el Pliego de Condiciones.

- ¿Que % de automatización tienen para atención al usuario, en estas redes sociales?

Respuesta: Lo que se requiere es atender las solicitudes recibidas a través de las redes sociales, las cuales serán entregadas por el Community Manager de LA PREVISORA S.A a través del mecanismo que se implemente para tal fin. El proponente deberá tramitarlas dependiendo su naturaleza, contemplado en los diferentes servicios requeridos en el Pliego de Condiciones.

- ¿Cuál es la expectativa de atención al usuario a través de las redes sociales y que skill de atención llegarían a manejar?

Respuesta: Lo que se requiere es atender las solicitudes recibidas a través de las redes sociales, las cuales serán entregadas por el Community Manager de LA PREVISORA S.A a través del mecanismo que se implemente para tal fin. El proponente deberá tramitarlas dependiendo su naturaleza, contemplado en los diferentes servicios requeridos en el Pliego de Condiciones.

- ¿Cuál es la volumetría mensual que actualmente manejan a través de las redes sociales habilitadas para la atención del usuario?

Respuesta: En el Anexo 1, se detalla la volumetría de lo que deriva para atención del Contact Center desde las redes sociales como fuente.

- ¿Podemos proponer las redes sociales como canales de atención adicionales para la atención a través de asistentes virtuales?

Respuesta: Lo que se requiere es atender las solicitudes recibidas a través de las redes sociales, las cuales serán entregadas por el Community Manager de LA PREVISORA S.A a través del mecanismo que se implemente para tal fin. El proponente deberá tramitarlas dependiendo su naturaleza, contemplado en los diferentes servicios requeridos en el Pliego de Condiciones.

- Guiones y formularios para servicios del grupo: Asesores Back Office
 - ¿Cuentan actualmente con un sistema de digitalización de documentos?

Respuesta: Si se cuenta con un sistema de digitalización de documentos propio de LA PREVISORA S.A; sin embargo, para el seguimiento de PQR se requiere facilidad en la herramienta para cargar documentos.

- ¿En cuales servicios o tipos de solicitudes los usuarios deben compartir archivos o documentos para poder dar respuesta a su solicitud?

Respuesta: No se restringen los servicios del Contact Center para compartir archivos y/o documentos; no obstante, este comportamiento es común en el proceso de PQR'S.

- De acuerdo a la pregunta anterior ¿Que cantidad de documentos reciben mensualmente por servicio o tipo de solicitud y cual es el peso promedio por archivo?

Respuesta: Para el servicio de atención PQR no se tiene restricción de documentos en el registro del CRM; así como tampoco se tiene un peso límite de archivos por caso; sin embargo, podemos confirmar que el promedio por caso con documentos cargados es de 5MB.

- ¿Como es el proceso de digitalización y gestión de estos documentos? ¿Cuantas paginas tiene cada documento?

Respuesta: No se tienen cuantificadas las paginas de los documentos, la digitalización es desarrollada por el proceso de correspondencia a través del aplicativo o sistema de gestión documental.

- ¿Cuentan con un area dedicada a generar estrategias de automatización?

Respuesta: LA PREVISORA S.A cuenta con su área de innovación; sin embargo, la misma trabaja en proyectos de automatización estratégicos de la organización.

- ¿Se cuenta con sistemas de seguimiento de PQR que brinden registros en tiempo real?

Respuesta: Si y este mismo esquema se está solicitando para el desarrollo del modulo por parte del proveedor de contact center.

- ¿Cómo se realiza la asignación de PQR hacia la operación, se cuenta con un sistema de distribución

Respuesta: La herramienta de PQR'S ya cuenta con una lógica y proceso pertinente, lo cual será compartido al proponente seleccionado una vez adjudicado el contrato para la respectiva implementación.

- Integraciones Web service
 - Por favor relacione las aplicaciones de previsoras con las que se deben interactuar, para realizar las validaciones y registros que correspondan, detallando los usos en cada servicio o tipo de solicitud.

Respuesta: Sistema Core de negocio (SISE), Sistema de Gestión Documental (siniestros y correspondencia) Acceso a aplicativos web complementarios de gestión de siniestros y los demás que en la ejecución del contrato sean necesarios sin generar costos adicionales para LA PREVISORA S.A.

- De acuerdo a la pregunta anterior por favor confirmar cuales de estas aplicaciones cuentan con servicios expuestos para realizar integraciones con asistentes virtuales o sistemas de respuestas automatizados.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2.6 del Pliego de Condiciones.

- ¿las herramientas tecnológicas actuales de la previsoras son desarrollos propios o son proveídas por terceros?

Respuesta: Se tienen ambas figuras.

- De acuerdo a la pregunta anterior, por favor confirmar a cuales de estas aplicaciones nos podemos integrar y cuales son sus métodos de integración para entregar la información requerida por los usuarios en tiempo real y a través de asistentes virtuales.

Respuesta: Las integraciones actuales de entrega de información a los usuarios, únicamente están contempladas para la App de LA PREVISORA S.A.

- ¿Se pueden acceder a las aplicaciones de previsoras desde Outsourcing?

- Por favor suministrar la volumetria mensual asociada a la cantidad de SMS de una via y SMS de doble via.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.4.6. del Pliego de Condiciones.

- Software para marcación y recepción de llamadas, Por favor compartir el arbol de navegación del IVR actual

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Anexo 1.

- Cronograma de implementación por fases
 - En el desarrollo de las automatizaciones dependera de los tiempos de respuesta y aplicaciones de previsora, de tal forma que no se consideren penalizaciones por incumplimiento del cronograma.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.1.2 del Pliego de Condiciones.

- ¿Si el cronograma no se cumple por incumplimiento de previsora por temas de conexión o porque presenta algun tipo de error al exponer servicios es susceptible a una multa?

Respuesta: Las sanciones se trasladan al proponente, una vez se determine su responsabilidad. En caso de tratarse de una demora o inconveniente responsabilidad de LA PREVISORA S.A, no se aplicarán sanciones.

- ¿Si las herramientas chat bot whatsapp o automatizaciones generadas, presentan algun tipo de falla por culpa de la no disponibilidad de servicio y el error o falla es susceptible a previsora aplica algun tipo de sancion economica?

Respuesta: La indisponibilidad de servicios que no sean responsabilidad del proponente no serán susceptibles de sanción.

- ¿Cual es periodicidad de envio de los informes correspondientes a los desarrollos generados por Outsourcing? (Whatsapp, chat bot, RPA, Call bot entre otros que se puedan generar)

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.10. del Pliego de Condiciones.

- ¿ Es susceptible a penalización falla en la disponibilidad del servicio por causa de otros factores indirectos que afecten el servicio, tales como: Error de plataforma atribuible a WhatsApp?

Respuesta: La indisponibilidad de servicios que no sean responsabilidad del proponente no serán susceptibles de sanción.

- ¿ Cual es el tiempo de almacenamiento que se requiere para las interacciones generadas por los clientes del fondo nacional en los canales Chat bot y WhatsApp?

Respuesta: Para los clientes del fondo nacional no conocemos el dato. En lo que corresponde a LA PREVISORA S.A. el almacenamiento deberá surtir conforme a lo señalado en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.11. del Pliego de Condiciones.

- ¿Después del inicio del contrato y si se evidencian oportunidades de mejora susceptibles a desarrollo a través de bot o herramientas de automatización, estos desarrollos pueden ser presentados como propuestas adicionales al contrato a Previsora?

Respuesta: El proponente será autónomo de presentar sus propuestas adicionales de conformidad a lo establecido en el Capítulo V del Pliego de Condiciones.

- Respetuosamente solicitamos nos confirmen según nuestro entendimiento que los asesores Back office estarán dentro de las instalaciones de la Previsora. En caso contrario agradecemos aclarar.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda 2.

- Respetuosamente solicitamos sean remitidos los anexos:
 - Carta de presentación de la oferta.
 - Lista restrictiva de lavados de activos.
 - Tratamiento y protección de datos personales.

Respuesta: La carta es posible que la copie del pliego de condiciones, y los otros documentos el pliego establece que deben contener cada uno, LA PREVISORA S.A. no maneja un modelo para este tipo de documentos.

15. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA FASTCO

- Considerando que Fastco es una Multinacional con casa matriz en Chile con presencia de 8 años como Grupo empresarial en Colombia, ¿Serán aceptadas certificaciones de contratos ejecutados en otros países diferentes a Colombia que certifican nuestra amplia experiencia?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, no es posible presentar certificaciones de experiencia en otros países, a razón de que los mercados y normas difieren de Colombia.

- ¿Cuáles son los lugares (ciudades) y los horarios para las personas que prestaran el servicio en modo presencial?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda 2.

- ¿Cuál es el porcentaje (%) de operación que se tiene planificada para el personal presencial en instalaciones de Contact Center, en Teletrabajo y/o en Home office?

Respuesta: A la fecha la Superintendencia Financiera no ha emitido normativa que regule la prestación de servicios de Contact center mediante la modalidad de teletrabajo, por lo que en principio no es posible solicitar las condiciones de la operación de esta manera; sin embargo, una vez se establezcan las disposiciones legales para hacerlo LA PREVISORA junto con el proponente adjudicado podrán revisarlo y determinar las condiciones para su implementación.

En el numeral 4.3.1 - 2.1 ¿Se podría apoyar la gestión de las encuestas de satisfacción telefónicas a clientes, aliados y/o grupos de interés de LA PREVISORA S.A. por medio de gestión Robot y herramientas de inteligencia artificial?

Respuesta: En consideración al principio de eficiencias operativas descrito para el uso de recursos numeral 4.5.1 del Capítulo IV, si es posible realizar encuestas

mediante sistemas automáticos, siempre que sean útiles y funcionales de cara a las necesidades de servicio de La Previsora S.A.

- ¿Cuántos canales de comunicación se deben integrar contra la central NEC?

Respuesta: Se deberá garantizar la conexión entre el servidor del proponente y PBX de LA PREVISORA S.A a través de conexión y/o cable UTP.

- ¿De qué tipo son los enlaces que maneja NEC (E1, CAS, R2, ¿etc.)?

Respuesta: El del tipo E1 EURO ISNN.

- ¿Cada conexión a sitios de Previsora debe ser redundante?

Respuesta: Si, debe contar con equipos y canal redundante de conformidad a lo expuesto en el Pliego de Condiciones.

- ¿Con qué proveedores de enlace trabajan actualmente?

Respuesta: El Proveedor actual es Tigo-Une y Claro Colombia. Sin embargo, se aclara que el proponente tendrá la potestad de seleccionar sus proveedores.

16. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA NEXA BPO

- 4.7.2.4. ¿Se espera que el chatbot se implemente en la página web y en el canal de WhatsApp?

Respuesta: No tenemos en la actualidad implementado este servicio en ninguno de nuestros canales, se requiere que el proponente cuente con esta herramienta y en conjunto con Previsora y el proponente validaremos en cual de nuestros canales lo implementaremos.

- 4.7.2.4. ¿El cliente actualmente cuenta con un canal de WA? Si es así con cuál proveedor lo está manejando?

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- 4.7.2.4. ¿Se contemplaría paso a asesor desde WA?

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- 4.7.2.4. ¿Podemos contar con la volumetria esperada para atender a través del canal de WhatsApp?

Respuesta: No se cuenta con mencionada información, pues el servicio no se ha implementado.

- 4.7.2.4. ¿Donde se encuentra alojada la página web del cliente? ¿Quién la administra?

Respuesta: La página es administrada por otro proveedor de LA PREVISORA S.A, el objetivo con los servicios descritos en el numeral, es que los mismos se puedan vincular a la página.

- 4.7.2.4.
 - ¿Cómo sería el proceso de acceso al chatbot? (cédula, correo electrónico, número de contrato?)

Respuesta: Actualmente este servicio no se tiene implementado, los requerimientos a detalle serán revisados con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato.

- ¿Se realizaría una verificación de los datos del cliente?

Respuesta: Actualmente este servicio no se tiene implementado, los requerimientos a detalle serán revisados con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato.

- ¿Qué condiciones de seguridad se deben tener en cuenta (tanto para cliente como para consumo de servicios): autenticación, validación de sim?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Matriz de Requisitos de Seguridad y todos los desarrollos deberán garantizar parámetros de seguridad de conformidad a la normativa y certificación ISO 27001.

- 4.7.2.4. ¿Qué tan cognitivo se espera que sea el chatbot? Cuáles son las tipologías a entrenar?

Respuesta: Actualmente este servicio no se tiene implementado, los requerimientos a detalle serán revisados con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato.

- 4.7.2.4. ¿El chatbot será informativo, transaccional o deberá contar con ambas características?. ¿El Cliente ya tiene construídos y en producción todos los servicios que se consumirán para que el chatbot sea transaccional? ¿Para acceder a las intenciones transaccionales se debería solicitar una autenticación del cliente? ¿Cuáles son los datos sensibles que se manejarían en los canales?

Respuesta: Actualmente este servicio no se tiene implementado, los requerimientos a detalle serán revisados con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato.

- 4.7.2.4. ¿Cómo se manejaría el proceso de reportes? ¿El cliente los descargaría manualmente?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.3. del Pliego de Condiciones.

- ¿Cómo se espera que se monitoreen las respuestas del chatbot y su calidad?

Respuesta: Actualmente este servicio no se tiene implementado, los requerimientos a detalle serán revisados con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato. En lo que corresponde a calidad, se espera se realice en cumplimiento de lo establecido en el Capítulo IV, numeral 4.9 del Pliego de Condiciones.

- ¿ es posible una muestra de los intervalos de los ultimos 6 o 3 meses de cada segmento', esto teniendo en cuenta los horarios de las campañas

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el

Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo IV, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- 4.3.1 Conmutador, ¿El canal de conexión para voz y datos entre la PBX de la previsora y el contact center, será provisto por la entidad o debe ser provisto por el contact center?

Respuesta: Se deberá garantizar la conexión entre el servidor del proponente y PBX de LA PREVISORA S.A a través de conexión y/o cable UTP.

- 4.3.1 Conmutador, ¿Cuál es la arquitectura de conexión entre las dos entidades para la atención de llamadas o el consumo de aplicativos del cliente?

Respuesta: Se deberá garantizar la conexión entre el servidor del proponente y PBX de LA PREVISORA S.A a través de conexión y/o cable UTP para la atención de llamadas.

- 4.3.1 Conmutador, ¿Cuál es el proceso de actualización de datos en CRM para los funcionarios de la entidad?
-Se debe llamar al área y ubicar al funcionario
-La misma entidad remitirá algún Excel o archivo para este proceso

Respuesta: Se podrá realizar la actualización de las dos maneras o inclusive, implementar alguna idea que permita esta actualización.

- 4.3.1 Mesa de encuestas, ¿se requiere desarrollar algún aplicativo de gestión, para las encuestas de satisfacción, oh la entidad proporcionara alguna aplicación, como por ejemplo el CRM De la entidad?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2.1. del Pliego de Condiciones.

- 4.3.1 Mesa de encuestas, ¿las encuestas de satisfacción se diseñaran de acuerdo a cada campaña o servicio. Oh puede ser una encuesta con preguntas estándar?

Respuesta: El desarrollo de las encuestas comprenderá un diseño y aplicación acorde a las necesidades de La Previsora S.A.

- 4.3.1 Mesa de encuestas, ¿Cuál es el volumen de llamadas a gestionar en las campañas o procesos outbound?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones.

- 4.3.1 Mesa de encuestas,
 - ¿Cuál es el volumen de llamadas a gestionar en las campañas o procesos outbound?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones.

- 4.3.1 Mesa de encuestas, Cuándo la previsora menciona, herramientas de encuestas y nanoencuestas para nuestros clientes y usuarios en las diferentes iteraciones entre ellos, una iteración presencial. ¿Para el escenario presencial, la entidad tiene alguna expectativa o propuesta para ser implementada?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, las expectativas a detalle serán socializadas con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato.

- 4.3.1 Mesa de entrada (Servicio general) ¿se requiere desarrollar algún aplicativo de gestión, para documentar la llamada, oh la entidad proporcionara alguna aplicación, como por ejemplo el CRM De la entidad?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2. del Pliego de Condiciones.

- 4.3.1 Mesa de entrada (Servicio general) ¿Cuál es el volumen de llamadas a gestionar en las campañas o procesos Inbound

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y anexo 1.

- 4.3.1 Mesa de entrada (Servicio general) ¿Qué tipo de chat se maneja en la actualidad, es un chat tradicional o un chat bot?

Respuesta: Actualmente se maneja el chat tradicional atendido por asesor.

- 4.3.1 Mesa de Sarlaft ¿se requiere desarrollar algún aplicativo de gestión, para documentar la llamada, oh la entidad proporcionara alguna aplicación, como por ejemplo el CRM De la entidad?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2. del Pliego de Condiciones.

- 4.3.1 Mesa de Sarlaft ¿se requiere desarrollar algún aplicativo de gestión, para documentar la llamada, oh la entidad proporcionara alguna aplicación, como por ejemplo el CRM De la entidad?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2. del Pliego de Condiciones.

- 4.3.3 Mesa de cotizaciones, ¿El proceso de servicio de la Mesa de cotizaciones, es un proceso inbound o outbound?

Respuesta: Es un proceso Back Office que integra gestiones inbound y outbound.

- 4.3.3 Mesa de cotizaciones, ¿se requiere desarrollar algún aplicativo de gestión, para documentar la llamada, oh la entidad proporcionara alguna aplicación, como por ejemplo el CRM De la entidad?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2. del Pliego de Condiciones.

- 4.3.3. Cotizaciones web: Cotizaciones web: hace referencia a las cotizaciones recibidas mediante la página web de la Compañía. ¿la gestiona de estas solicitudes debe hacerse desde el CRM de la previsorora o se entrega una base de datos en un Excel o txt, entregada al contact center, oh se debe contemplar procesos de desarrollo o integraciones por medio de bases de datos o web servicios propiedad de la previsorora?

Respuesta: Esta información podrá ingresar mediante la página web de LA PREVISORA y el asesor del Contact Center tendrá usuario de consulta al repositorio de la información comercial de LA PREVISORA para la respectiva gestión. Por su parte, se utilizará el CRM del proponente para dejar registro de los casos que ingresan en la línea inbound y seguimiento en general.

- 4.3.3. ¿La entidad hará entrega de cuentas de correo, para gestionar este proceso?

Respuesta: En atención a su observación y lo detallado en el Pliego de Condiciones, la respuesta es sí.

- 4.7. ¿La previsora entregara las cuentas de correo, para la atención de las solicitudes de funcionarios o clientes?

Respuesta: En atención a su observación y lo detallado en el Pliego de Condiciones, la respuesta es sí.

- 4.7. ¿Las notificaciones por medio de SMS se deben hacer a través de respuestas dadas por el IVR o también cuando se dan respuesta al clientes después de la gestión de contact center?

Respuesta: Depende de las necesidades de cada servicio, las notificaciones se harán tanto a través de respuesta de IVR como en la gestión del Contact Center.

- 4.7. ¿Qué tipo de IVR debe desarrollar el contact center, flujo de llamadas directo o ivr que permita la integración con bases de datos de la entidad o proceso de integración con webservices, apoyado con selección de opciones?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numerla 4.7.4.5. del Pliego de Condiciones.

- 4.7.1. EL PROPONENTE deberá contar con herramientas de desarrollo que le permitan diseñar interfaces personalizadas, de acuerdo, con los requerimientos definidos por LA PREVISORA S.A. para cada uno de los servicios a desarrollarse. ¿Qué estructura e información debe tener estos desarrollos, cual es el alcance del aplicativo o interfaz a diseñar?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la información a detalle será compartida con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato.

- 4.7.2. ¿El CRM, será provisto por la entidad para el proceso de integración o el proceso de integración mencionado hace referencia al CRM propiedad del Contact center con su respectiva plataforma de contact center ?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.1. inciso 8 del Pliego de Condiciones.

- 4.7.2,1 ¿La previsorora hará entrega de web servicios de integración para el desarrollo de las interfaces a desarrollar para el proyecto, que consumirán todos los perfiles de asesor?

Respuesta: Tal como se menciona en el Pliego de Condiciones, los contratos de Web Service serán entregados una vez adjudicado el contrato al proponente seleccionado.

- 4 Guiones y formularios para servicios del grupo: Asesores Back Office,
 - ¿Cuál es el formato requerido para adjuntar archivos?

Respuesta: No se tiene restricción del tipo de formato para ser adjuntados.

- ¿Cuál es la volumetría de los documentos a adjuntar ?

Respuesta: No se tiene proyectado límite de archivos a adjuntar en el proceso PQR; sin embargo, Podemos confirmar que el promedio por caso con documentos cargados es de 5MB.

- ¿Cuál es el proceso o condicionales para el envío de correos automáticos?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida. Aclaramos que lo correos automáticos deberán contener información aprobada por LA PREVISORA S.A. y se realizará mediante servidor de correo con dominio previsorora.

- 4.7.2.5. Desarrollo funcionalidad contestadora o virtual-hold, ¿Cuál es el volumen de llamadas entrantes y volumen de abandono, que desean suplir con proceso de devolución de llamadas?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Anexo 1.

- 4.7.5.12. Requerimientos Tecnológicos
 - ¿Cuál es el reproductor mp3, requerido por la entidad?

Respuesta: Actualmente, la compañía hace uso de Windows Media Player, sin embargo, el proponente deberá estar en capacidad de generar sus grabaciones en diferentes formatos.

- ¿Cuál es el Navegador y a versión que debe tener los pc, para que se puedan usar las aplicaciones de la entidad?

Respuesta: Google Chrome.

- ¿Cuál es son los perfiles que deben tener pc de escritorio y cuales un portátil?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.12. del Pliego de Condiciones.

- 1.8 Solicitamos aclarar si cuando indican y/o sucursales que defina la previsorora s.a. a nivel nacional hace referencia a servicios presenciales o el lugar de ubicación del contact center

Respuesta: Servicios presenciales.

- 1.16 CIERRE DE LA INVITACIÓN ABIERTA, Solicitamos se indique que capacidad de recepción tienen los correos a los que se debe enviar la oferta y en caso de superar el peso aceptado por el buzo que otro medio de envío acepta previsorora?

Respuesta: El pliego de condiciones en su numeral 1.16 CIERRE DE LA INVITACIÓN ABIERTA, establece las posibilidades que tiene los proponentes si el PDF es muy pesado.

- 1.16 CIERRE DE LA INVITACIÓN ABIERTA, El correo electrónico debe tener algún asunto en especial?

Respuesta: El nombre del proponente el número de la invitación y el objeto de la misma.

- 1.20 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA, Solicitamos atentamente se amplíe la fecha de radicación de la oferta en por lo menos 5 días hábiles después de la fecha de envío de respuestas, esto teniendo en cuenta que las respuestas que envíe Previsora acotaran el entendimiento de la necesidad por los oferentes y dará tiempo suficiente para ajustar la oferta y enviarla con la calidad que espera previsora

Respuesta: No se acepta la observación, el cronograma se modificó mediante adenda 1.

- 3.1. CAPACIDAD JURÍDICA, Es aceptado por Previsora cumplir con el requisito de firma en la carta de presentación de la oferta?

Respuesta: 1. Es aceptado por Previsora cumplir con el requisito de firma en la carta de presentación de la oferta?

Respuesta: La pregunta no es clara, la carta de presentación debe ir firmada. Respecto a la firma digital, se realizará ajuste mediante adenda, aclarando que los documentos presentados en el proceso pueden ser firmados con "firma mecánica", pero para la firma del contrato será necesario la firma digital. Es facultad del proponente establecer el mecanismo de firma digital, el cual debe cumplir con lo establecido en la normatividad respecto de la validez de dicha firma, y debe ser fácilmente verificable

- 3.1. CAPACIDAD JURÍDICA, Solicitamos se permita presentar una certificación del representante legal indicando que se incluirá la aprobación de prestar el servicio a previsora en caso de ser adjudicado en la junta que se realizara en el mes de agosto y enviar el extracto a previsora al día hábil siguiente de realizada la junta.

Respuesta: El proponente debe cumplir con el requisito legal de estar autorizado para presentar propuestas como para firmar el contrato desde la presentación de la propuesta en la audiencia de cierre.

- 3.1.11 CERTIFICADO DEL SISTEMA REGISTRO NACIONAL DE MEDIDAS CORRECTIVAS – POLICIA NACIONAL, Por favor compartir el link donde se puede consultar esta información.

Respuesta: El documento es emitido por la policía nacional, en el buscador de su preferencia aparece el enlace o link que establece la policía nacional para la expedición del documento.

- 3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE, Teniendo en cuenta que las certificaciones deben cumplir con varias características puntuales solicitadas por previsora solicitamos se permita adjuntar una auto certificación sin el comprobante de solicitud de la certificación mientras las entidades expiden las certificaciones.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, las condiciones de entrega de certificaciones están claramente contenidas en el Pliego de Condiciones, por lo tanto, no se aceptan auto certificaciones.

- 3.3.2. PERSONAL A CARGO DEL PROPONENTE
 - Que diferencia hay entre el supervisor senio y Supervisor Junior

Respuesta: Las figuras se conciben acorde a estudio de mercado y a partir de las necesidades operativas del contact center, siendo estas últimas de resorte de los supervisores junior.

- a que hace referencia el termino asesor de cotización

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.3.3. del Pliego de Condiciones.

- que funciones debe cumplir el ingeniero de desarrollo y soporte tecnológico, previsora sugiere algún salario para este cargo.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo III, numeral 3.3.2.1. del Pliego de Condiciones.

- 3.3.2.2. Homologación de perfiles (Aplica para Supervisor Senior / Supervisor, esta homologación corresponde a un perfil que sea bachiller?

Respuesta: De conformidad a lo detallado en el Pliego de Condiciones, la homologación corresponde a un perfil que no cumpla con la educación requerida.

- 3.3.2.3. Condiciones para la administración de personal a cargo del proponente
 - Solicitamos el dimensionamiento este a cargo del proveedor, pues es este el que debe garantizar los niveles de servicio

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida. Sugerimos revisar el Capítulo III, numeral 3.3.2.3.8. del Pliego de Condiciones.

- solicitamos se indique detalladamente la cantidad de asesores y en que ciudades debe suministrar el proveedor al personal y herramientas ofimáticas para sus funciones.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda 2.

- Previsora exige que el personal este contratado bajo alguna modalidad de contrato laboral en especial?

Respuesta: La modalidad de contrato laboral del personal hace parte de la autonomía del proponente, LA PREVISORA únicamente solicita el cumplimiento a las condiciones de perfil y tipo de vinculación descritas en el Capítulo III del Pliego de Condiciones.

- 4.2. GESTIÓN DEL CONTACT CENTER, Solicitamos se definan en que lugares debe suministrar personal el proveedor, ya que el siguiente numeral puede generar sobre costos al proveedor y previsora . Garantizar la instalación, configuración y correcto funcionamiento y uso de los equipos en todas las sucursales que designe la Compañía, sin que esto genere ningún costo adicional para LA PREVISORA S.A.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda 2.

- 4.3.1 Servicios a cargo del grupo: Asesores Junior, El CRM que se debe administrar es de propiedad de Previsora?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.1. inciso 8.

- 4.3.1 Servicios a cargo del grupo: Asesores Junior, a cuantos registros deben contactar este grupo de asesores de forma mensual y cuanto es el tiempo de gestión para cada servicio (encuestas, ofertas comerciales e información)

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. y anexo 1.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior, Mesa de entrada (Servicio general)
 - la plataforma del servicio de chat será suministrada por previsor?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2.4 del Pliego de Condiciones.

- Para el servicio de video llamada es correcto asumir que las personas que se atenderán con discapacidad es auditiva y los asesores deben saber comunicarse con estas personas?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo III, numeral 3.3.2.1, Operadores, asesores o agentes telefónicos/Contingencias del Pliego de Condiciones.

- Que volumen de video llamadas se manejan en este servicio?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Anexo 1.

- Previsor ya cuenta con una línea de WhatsApp certificada con facebook para atender a sus clientes

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- En caso de ya contar con una línea certificada esta puede ser operada por el oferente que sea seleccionado?

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- Previsora suministrara la plataforma de WhatsApp y licenciamiento del canal?

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- Que redes sociales se deben atender para el servicio?

Respuesta: Lo que se requiere es atender las solicitudes recibidas a través de las redes sociales, las cuales serán entregadas por el Community Manager de LA PREVISORA S.A a través del mecanismo que se implemente para tal fin. El proponente deberá tramitarlas dependiendo su naturaleza, contemplado en los diferentes servicios requeridos en el Pliego de Condiciones.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior, 2. Mesa de Sarlaft, Solicitamos se acepte el 100% de grabación de las llamadas con un porcentaje de recuperación de las grabaciones del 98%

Respuesta: Agradecemos sus comentarios; sin embargo, actualmente contamos con este porcentaje de grabación de llamadas, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado. Ver Capítulo IV, numeral 4.7.4.3 del Pliego de Condiciones.

- 4.3.3. Servicios a cargo del grupo: Asesores Back Office, 1. Back office y atención presencial, este grupo de asesores deben tener dotación especifica para estar en las instalaciones de Previsora, en caso de ser afirmativa la respuesta agradecemos indicar que prendas de dotación debe suministrar el proveedor

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo III, numeral 3.3.2.3.4. del Pliego de Condiciones. En la ejecución contractual se puede concertar entre las partes el tipo de dotación o se le compartirá al proponente

seleccionado el código de vestir de la Compañía para que sirva de guía en el ajuste de este requerimiento.

- 4.3.3. Servicios a cargo del grupo: Asesores Back Office 2. Mesa de cotizaciones
 - que valor de comisiones sugiere previsor para este grupo de asesores

Respuesta: La definición de este punto será revisada en conjunto con el proponente seleccionado, de conformidad a su oferta de valores adicionales.

- Es correcto asumir que las cotizaciones que se realizan en el segmento web previsor las enviara al contact center en forma de base de datos.

Respuesta: Esta información podrá ingresar mediante la página web de LA PREVISORA y el asesor del Contact Center tendrá usuario de consulta al repositorio de la información comercial de LA PREVISORA para la respectiva gestión. Por su parte, se utilizará el CRM del proponente para dejar registro de los casos que ingresan en la línea inbound y seguimiento en general.

- Que volumen de cotizaciones web recibe el contact center.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. y anexo 1

- 4.4. ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO, 6. Back Office y atención presencial
 - En que ciudades y sedes se deben suministrar asesores? Solicitamos la cantidad de recursos indicados no varíe durante la ejecución del servicio sin un acuerdo previo entre las partes.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- cual es el proceso para tramitar un derecho de petición?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, el detalle de los procesos será revisado con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato.

- en caso de que el proveedor deba dar respuesta a los Derechos de petición que perfil debe cumplir este perfil, teniendo en cuenta que debe tener conocimientos jurídicos.

Respuesta: La tipología de respuestas a resolver por parte del grupo Asesores Back Office ya se encuentra estandarizada y en caso de requerirse apoyo jurídico, del mismo se hará cargo el área jurídica de LA PREVISORA S.A.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - El registro de las actividades del contact center se realizara en herramientas suministradas por previsora o el oferente las debe suministrar?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2 del Pliego de Condiciones.

- Que tipo de servicios en la nube se debe prestar para este servicio?

Respuesta: En atención a lo señalado en el Pliego de Condiciones, se refiere a que el proponente deberá participar activamente en los proyectos de actualización tecnológica de LA PREVISORA S.A. que comprometa a los servicios de la operación del Contact Center, incluyendo aquellas que involucren servicios en la nube, los cuales serán oportunamente socializados y en donde no se generarán costos adicionales por modificaciones y/o parametrizaciones.

- 4.7.1. Software de gestión y bases de datos
 - Por favor ampliar el alcance que debe tener el CRM a suministrar por el proveedor.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2 del Pliego de Condiciones.

- El monitoreo en línea se debe poder realizar desde las instalaciones de previsora?

Respuesta: Si el software con el que el proponente realiza el monitoreo se encuentra debidamente licenciado, se revisará con el área tecnológica los posibles

permisos para su funcionamiento en los equipos del personal que estará en las instalaciones de LA PREVISORA S.A.

- Solicitamos modificar el numeral 10 ya que los desarrollos hacen parte de la propiedad intelectual del proponente.

Respuesta: Este punto no se refiere a que el desarrollo pase a ser de LA PREVISORA S.A; sino a que al finalizar el contrato se entregue la base de datos con la totalidad de la información en algún tipo de formato que permita fácilmente consultar, ejemplo: Microsoft Access.

- 4.7.2. Desarrollos Tecnológicos, Solicitamos que los desarrollos que requiera previsora estén dentro del alcance del ingeniero de desarrollo que se solicita exclusivo para el servicio y de superar la capacidad de este recurso se genere un cobro adicional o se ponga en cola la solicitud al Ing.

Respuesta: El proponente debe amortizar todos los costos en el valor agente, toda vez que LA PREVISORA S.A no contempla rubros para pagos adicionales. Adicionalmente, el objeto del recurso Ingeniero de desarrollo y soporte tecnológico es para ser utilizado en la ejecución del contrato en el desarrollo de componentes adicionales para la operación sin costos adicionales para LA PREVISORA S.A. bajo la figura de trabajo en cola.

- 4.7.2.5. Desarrollo funcionalidad contestadora o virtual-hold, Solicitamos que los tiempos de implementación de los cambios que solicite Previsora al oferente se encuentren sujetos a los tiempos de desarrollo del ingeniero y la cola de solicitudes que tenga en ese momento.

Respuesta: El proponente debe amortizar todos los costos en el valor agente, toda vez que LA PREVISORA S.A no contempla rubros para pagos adicionales. Adicionalmente, el objeto del recurso Ingeniero de desarrollo y soporte tecnológico es para ser utilizado en la ejecución del contrato en el desarrollo de componentes adicionales para la operación sin costos adicionales para LA PREVISORA S.A. bajo la figura de trabajo en cola.

- 4.7.4.1. Administración de las líneas telefónicas, Que cantidad de fax se reciben al mes y cual es el proceso a seguir con estos documento

Respuesta: La línea fax se tiene implementada; sin embargo, de la misma no se han recibido solicitudes en los últimos dos años. El proponente deberá estar en la capacidad de administrarla y surtir el proceso que aplique, dependiendo el tipo de solicitud.

- 4.7.5.1. Instalaciones del Contratista
 - Solicitamos que el baño pueda ser compartido con otros servicios del proveedor.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, teniendo en cuenta la distribución inicial de asesores y los factores de higiene que repercuten en la adecuada prestación del servicio se mantiene el requerimiento solicitado.

- Solicitamos se puede asignar un locker por cada puesto de trabajo del servicio de previsoras, esto teniendo en cuenta que el servicio es 7X24 y algunos puestos tendrán mas de un asesor durante el día en diferente horario.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo la misma no es clara para ser atendida. Sugerimos validar el Capítulo IV, numeral 4.7.5.1. del Pliego de Condiciones.

- La operación debe tener encerramiento propio y sistemas de control de acceso adicionales a los de la entrada a las instalaciones del proveedor?

Respuesta: Tal como se expone en el Pliego de Condiciones, se deberá dar estricto cumplimiento a la normativa de la Superintendencia Financiera en las operaciones de Contact Center. Así mismo, en los documentos de la presente invitación se compartió la Matriz de Requisitos de Seguridad, la cual es de obligatorio cumplimiento.

- 4.7.5.2. Plan de continuidad de Previsoras Seguros, Solicitamos aclarar si las operaciones deben estar distribuidas 50% Bogotá y 50% en Medellín.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.3. del Pliego de Condiciones.

- 4.7.5.2. Plan de continuidad de Previsora Seguros, Esta clausula no se puede cumplir, ya que el traslado si genera costos adicionales al proveedor, solicitamos si se requiere un cambio de esta magnitud se acuerde entre las partes antes de realizarlo.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, el proponente es libre de aceptar o no la condición, la cual no está sujeta a modificación y en caso de presentar oferta con algún condicionamiento, la misma será rechazada.

- Para que perfiles se debe suministrar el Portátil

Respuesta: El portátil es solicitado principalmente para el proceso de formación.

- Solicitamos se acepten diademas monoaurales, esto por cumplimiento de medidas de seguridad industrial.

Respuesta: Se solicitan en los términos diademas binaurales, cuando se adjudique el contrato se validara la viabilidad del cambio con soportes corroborables de salud ocupacional y salud en el trabajo donde se evidencie claramente la mejor condición de las diademas monoaurales.

- 4.7.5.13. Herramientas tecnológicas de apoyo a la operación, Cuantas hojas mensuales deben imprimirse para el servicio y aclarar si se requiere tóner de color

Respuesta: No contamos con esa información, toda vez que hace parte del gaje administrativo del proveedor.

- 4.7.5.13. Herramientas tecnológicas de apoyo a la operación, Que perfiles deben tener celular.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda 2.

- 4.8. CAPACITACIÓN, Cuantos días dura el programa de formación para cada servicio

Respuesta: La respuesta a su observación está contenida en el mismo numeral del Pliego de Condiciones.

- 4.8. CAPACITACIÓN, los asesores pueden ser contratados después certificarse para entrar a la operación

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, no es posible contratar a los asesores luego de la capacitación.

- 4.12. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS), Solicitamos se permita tener un nivel de servicio de 80/20

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consulta en la Adenda No. 2.

- 4.13. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE ANS, Nos pueden compartir el porcentaje de penalización que a tenido el proveedor actual en los últimos meses

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, no es posible suministrar la información, las mediciones son del proveedor actual y no son comparables ni pueden ser punto de referencia con el servicio que debe prestar el nuevo proponente.

- FACTORES DE CALIFICACIÓN: 5.2.Plan de incentivos por calidad en el servicio, A que hace referencia el monto de 6.000.000

Respuesta: Hace referencia a la base mínima de monto a contemplar para incentivos, el proponente que suministre más valor para el plan de incentivos obtendrá el mayor puntaje.

17. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA ATENTO

- 3.3.2.3.8. Demanda de asesores, Favor confirmar si el numero aca indicado es el dimensionamiento del servicio o hace referencia unicamente al volumen de asesores que puede llegar a crecer

Respuesta: Los asesores iniciales son los dimensionados, mientras que los máximos hacen referencia a la cantidad de crecimiento proyectada; sin embargo, es

importante tener en cuenta que esas relaciones pueden variar en función del comportamiento de los servicios y acorde a las restricciones presupuestales.

- Favor confirmar porque no se tiene volumetria de Conmutador de enero a marzo del 2.020

Respuesta: Tal como se menciona en el Pliego de Condiciones la tecnología se implementó en el 2019 para el mes de abril.

- Favor confirmar que perfiles de asesores requieren licecniamiento Office

Respuesta: Dependerá del tipo de servicio a gestionar y las restricciones normativas, por ahora aplica para los asesores Back office y al personal administrativo del proponente.

- Hacen referencia de VideoAtencion pero no relacionan que proceso lo requiere ni volumetria; favor indicar para que servicio se requiere la atencion mediante este canal y cual es su volumetria mensual.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Anexo 1.

- Favor confirmar si para el servicio de VideoAtención se requiere algun tipo de encerramiento o adecuación de espacio.

Respuesta: LA PREVISORA S.A en caso de considerar el uso de imagen corporativa en la video llamada entregará este diseño para su correspondiente implementación. El proponente deberá garantizar las condiciones mínimas para la óptima prestación de este servicio.

- Solicitamos amablemente flexibilizar el indicador de nivel de endeudamiento a $\leq 77\%$

Respuesta: Al respecto, nos permitimos informar que la Capacidad Financiera definida por Previsora se basó en el estudio de mercado que se realizó de acuerdo con el objeto del contrato, en el cual se contemplaron aspectos como: objeto del contrato, tiempo del contrato, valor del contrato, complejidad y forma de pago del mismo, buscando así que el proveedor tenga la liquidez y solidez necesarias para llevar a cabo el desarrollo del contrato, por lo cual los niveles solicitados para los indicadores establecidos permiten evaluar dicha condición.

Así mismo, para la definición de estos indicadores se tuvo en cuenta lo señalado en la FORMA DE PAGO DEL CONTRATO y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO del pliego, ya que los proponentes deberán contar con una capacidad financiera mínima para cumplir con el desarrollo de las actividades que deberán ser asumidas por ellos por el tiempo de ejecución del contrato.

Por lo tanto y con el fin de garantizar los fines de la contratación, se establecieron los indicadores financieros solicitados en la invitación, buscando así una idoneidad financiera de los proponentes, a través de la evaluación de varias dimensiones como lo son capital de trabajo, nivel de endeudamiento y patrimonio, los cuales evalúan aspectos diferentes que en conjunto garanticen liquidez para la ejecución satisfactoria del objeto del contrato.

Teniendo en cuenta lo anterior y considerando que los indicadores solicitados se ajustan a las necesidades de Previsora, se mantiene la capacidad financiera definida inicialmente.

- Teniendo en cuenta que la fecha de entrega de respuestas es el viernes 31 de Julio, solicitamos amablemente ampliar la fecha de entrega 4 días hábiles; esto con el fin de garantizar una oferta que cumpla con todos los requerimientos solicitados por Previsora.

Respuesta: La respuesta a su observación la podrá consultar en la Adenda No. 1.

- 4.5 Favor confirmar si el proveedor debera realizar el dimensionamiento del servicio o si se debera tomar las cantidades descritas en el numeral 4.5. DISPOSICIÓN DE ASESORES CONFORME A SERVICIOS REQUERIDOS

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.5.1. del Pliego de Condiciones.

- 4.4 – 1 Si el proveedor debe realizar su dimensionamiento de servicio; Nos podrían enviar llamadas por hora de un mes. (Curva del trafico para tosos los servicios)

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el

Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo III, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- 4.4 – 1 Si el proveedor debe realizar su dimensionamiento de servicio; Cual es la meta de nivel de atención y nivel de servicio?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones.

- 4.4 – 2 Si el proveedor debe realizar su dimensionamiento de servicio; Solicitamos contactabilidad de acuerdo a históricos para las gestiones Outbound

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información de contactabilidad, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo III, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- 4.4 – 3 Si el proveedor debe realizar su dimensionamiento de servicio; Nos podrían enviar llamadas por hora de un mes. (In)

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo III, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- 4.4 – 3 Si el proveedor debe realizar su dimensionamiento de servicio; Cual es la meta de nivel de atención y nivel de servicio? (In)

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones.

- 4.4 – 3 Si el proveedor debe realizar su dimensionamiento de servicio; Contactabilidad y Efectividad (Agendamientos)

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida. LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo IV, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- 4.4 – 4 Si el proveedor debe realizar su dimensionamiento de servicio; Contactabilidad y Efectividad (Mesa de Sarlaft)

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida. LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo IV, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- 4.4 – 5 Si el proveedor debe realizar su dimensionamiento de servicio; Contactabilidad y Efectividad (Mesa de Indemnizaciones)

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida. LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo IV, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- 4.4 – 7 Si el proveedor debe realizar su dimensionamiento de servicio; Cuando dicen que el servicio es de cotizaciones Web sobre na plataforma específica ó por E-mail?

Respuesta: Esta información podrá ingresar mediante la página web de LA PREVISORA y el asesor del Contact Center tendrá usuario de consulta al repositorio de la información comercial de LA PREVISORA para la respectiva gestión. Por su parte, se utilizará el CRM del proponente para dejar registro de los casos que ingresan en la línea inbound y seguimiento en general.

- 1.3 Por favor precisar si los servicios se prestarán in house o en las oficinas del proveedor, en caso de aplicar las dos opciones, por favor especificar que

servicios en cada una. Por favor tener en cuenta que en caso que el servicio sea in house (en las instalaciones del cliente) y luego haya un traslado a sede del proveedor, habrá automáticamente un incremento del precio.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2 y LA PREVISORA S.A tiene clara la apreciación de precio, la cual se discrimina en el Capítulo V del Pliego de Condiciones.

- 1.4 Por favor tener en cuenta que anualmente se realizará el reajuste del precio con base en lo que resulte más alto entre el IPC o el SMLMV.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 1.4 Por favor tener en cuenta que las partes revisarán el precio de mutuo acuerdo en caso de que cualquier circunstancia imprevista, cambio de normativa, afecte la estructura de costo que permitió presentar la oferta económica.

Respuesta: Las condiciones del proceso contractual están señaladas en el pliego de condiciones, en el modelo de minuta, por lo que las circunstancias imprevistas deben seguir lo señalado en la normatividad colombiana al respecto.

- 1.4 Por favor tener en cuenta la facturación electrónica y que Atento se reserva el derecho de terminar el contrato en caso de no pago de las facturas y aplicar el interés de ley por mora en el pago.

Respuesta: Las condiciones del proceso contractual están señaladas en el pliego de condiciones, en el modelo de minuta, por directrices de LA PREVISORA no es posible aceptar su observación.

- 1.5 Para el caso de la póliza de RCE, por favor aceptar el certificado de cobertura de la póliza global de Atento por anualidades.

Respuesta: El proponente podrá presentar su póliza global, siempre que la misma detalle el presente proceso en las cuantías, porcentajes y vigencia requeridos, de conformidad a lo establecido en el Capítulo I, numeral 1.5 del Pliego de Condiciones, junto con el número de contrato que se celebre con LA PREVISORA S.A.

- 4.1.3 Teniendo en cuenta que se menciona que la etapa de cierre se desarrollará durante los dos (2) últimos meses de la etapa operativa que coincide con la finalización del plazo del contrato y que la misma no generará costo para La Previsora, por favor aclarar si estos dos meses no serán cancelados, teniendo en cuenta que se encuentran incluidos dentro del vigencia del Contrato (mes 35 y 36)

Respuesta: Los meses del periodo de cierre hacen parte de la etapa de ejecución, por lo tanto, se pagarán de conformidad a los servicios efectivamente prestados. El punto hace referencia a que no se generarán costos adicionales por la información y el plan requerido en dicha etapa.

- 4.7.2 Por favor tener en cuenta que bajo ningún aspecto se entiende que cualquier desarrollo que realice ATENTO en la prestación del servicio será propiedad del destinatario de la oferta y/o potencial cliente, a menos que éste lo haya solicitado expresamente y haya pagado por el mismo.

Respuesta: Agradecemos su observación y ratificamos que la misma es clara para LA PREVISORA S.A.

- 4.13. En caso de incumplimiento de ANS y por tanto, aplicación de sanciones, por favor aceptar que no se afecte la facturación sino que se realice a través de nota credito.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, una vez adjudicado el contrato se revisará con el proponente seleccionado el mecanismo para hacer efectivos los descuentos a lugar en la facturación del mes de corresponda la penalización.

- 4.15. Teniendo en cuenta que ambas partes compartirán información confidencial, recomendamos que se suscriba un Acuerdo de Confidencialidad bilateral con una vigencia igual a la del Contrato y 2 años más (en caso de que no se realice devolución o entrega de la información), por lo que en todo caso compartimos nuestra minuta para que por favor sea tenida en cuenta.

Respuesta: La minuta de contrato de LA PREVISORA tiene una cláusula de confidencialidad la cual puede ser revisada por las partes y será en ese momento si se establece la necesidad de elaborar anexos al contrato.

- 4.15. Por favor tener en cuenta que El cliente es el responsable del tratamiento en los términos de las leyes colombianas aplicables y el proponente el encargado, por lo que el cliente debe garantizar que cuenta con la autorización del titular del dato personal para la finalidad respectiva.

Respuesta: En lo que corresponde al manejo de datos LA PREVISORA S.A. se rige por las normas colombianas que regulan el tema.

- ¿con la firma del contrato, el cliente acepta que Atento lo anuncie como su cliente sin autorizaciones adicionales?

Respuesta: No es clara la pregunta, si con cliente se refiere LA PREVISORA, debe estipularse en el contrato una autorización expresa respecto al manejo de la imagen, marcas y demás elementos jurídicos que pueda componer lo que implique anunciar como cliente.

- En caso de auditoria, por favor precisar su periodicidad y que sean previamente informadas por el cliente sobre la fecha de realización con al menos 5 días hábiles de anticipación con el fin de que el proveedor tramite las autorizaciones correspondientes y destine el personal que las atenderá.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, confirmamos que este proceso se concertará con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato.

- ANEXO 2 MINUTA DEL CONTRATO
 - Respecto a la minuta del Contrato, Atento se reserva el derecho de negociar lo que sea contrario a sus políticas corporativas.

Respuesta: El pliego de condiciones establece las condiciones y obligaciones generales de esta contratación, adicional se publica un modelo de minuta con las cláusulas generales de los contratos de LA PREVISORA, por lo que el presentar

propuesta, los proponentes aceptan expresamente las condiciones, y obligaciones que contiene este proceso contractual.

- Por favor tener en cuenta e incluir dentro del Contrato, la exclusión de responsabilidad de las partes por concepto de lucro cesante y daños indirectos.

Respuesta: Por directrices de LA PREVISORA S.A., y en cumplimiento de la normatividad no es posible limitar la responsabilidad.

- Por favor tener en cuenta e incluir dentro del Contrato que cada parte es propietaria de la propiedad intelectual que utilice para el desarrollo del contrato.

Respuesta: La minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el proponente al cual se le adjudique el contrato, pero es viable establecer la bilateralidad en algunas de las cláusulas del contrato. Sin embargo debe entenderse que existen principios y directrices plasmadas en la minuta las cuales no tendrán modificación.

- Por favor tener en cuenta e incluir dentro del Contrato que no existe exclusividad del servicio ni de site.

Respuesta: La minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el proponente al cual se le adjudique el contrato, pero es viable establecer la bilateralidad en algunas de las cláusulas del contrato. Sin embargo debe entenderse que existen principios y directrices plasmadas en la minuta las cuales no tendrán modificación.

- ¿Se puede suscribir la minuta del contrato del proveedor o únicamente la que se allega en el pliego de condiciones?

Respuesta: La minuta que será suscrita dentro de este proceso será la establecida por LA PREVISORA, de la cual existe un modelo publicado en esta invitación abierta.

- Por favor aceptar que los daños y perjuicios sean previamente probados y de exclusiva responsabilidad del proveedor

Respuesta: La minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el proponente al cual se le adjudique el contrato, pero es viable establecer la bilateralidad en muchas de las cláusulas del contrato. Sin embargo debe entenderse que existen principios y directrices plasmadas en la minuta las cuales no tendrán modificación.

- Por favor aceptar que la opción de terminación anticipada por cualquiera de las partes sea del con un preaviso de al menos 60 días calendario (2 meses) de anticipación a la fecha prevista de terminación.

Respuesta: La minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el proponente al cual se le adjudique el contrato.

- Por favor ajustar los numerales 2, 8, 9, 10, 11, 12 de manera bilateral

Respuesta: La minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el proponente al cual se le adjudique el contrato, pero es viable establecer la bilateralidad en algunas de las cláusulas del contrato. Sin embargo debe entenderse que existen principios y directrices plasmadas en la minuta las cuales no tendrán modificación.

- Por favor ajustar, ya que como se mencionó: El cliente es el responsable del tratamiento en los términos de las leyes colombianas aplicables y Atento el encargado, po lo que el cliente debe garantizar que cuenta con la autorización del titular del dato personal para la finalidad respectiva.

Respuesta: La minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el

proponente al cual se le adjudique el contrato, pero es viable establecer la bilateralidad en algunas de las cláusulas del contrato. Sin embargo debe entenderse que existen principios y directrices plasmadas en la minuta las cuales no tendrán modificación.

- Por favor tener en cuenta que el contenido de las cláusulas CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN, PROCEDIMIENTO Y CONTROLES PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN MANEJADA Y LA DESTRUCCIÓN DE LA MISMA y VIGÉSIMA TERCERA. REGLAMENTO DE CONECTIVIDAD, de encuentran sujetas a validación de área de IT del proveedor.

Respuesta: Las condiciones referentes a seguridad, propiedad de la información y el manejo de la misma ya se encuentra dentro de lo establecido en el pliego de condiciones por lo que la validación el proponente debe realizarla antes de presentar propuesta.

- Por favor ajustar de manera bilateral el contenido de la cláusula y, respecto al párrafo segundo, por favor considerar que en caso de aplicar, no se realicen descuentos directos sobre la facturación, sino se realice a través de nota crédito.

Respuesta: La cláusula penal por directrices de LA PREVISORA S.A. no es susceptible de cambios. Respecto a los descuentos las partes podrán establecer el mejor mecanismo para la realización de los mismos.

- Por favor aceptar que el arreglo directo se limite a un término de 30 días y que en caso de ser solucionado, se resuelva por un tribunal de arbitramento ante el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

Respuesta: Por directrices de LA PREVISORA no es posible aceptar cláusulas compromisorias.

- Se propone la siguiente redacción bilatetal: INDEMNIDAD: No obstante lo establecido en las cláusulas de Responsabilidad del

presente Contrato para cada una de las partes, las partes acuerdan que en relación con los perjuicios, las mismas responderán exclusivamente por el daño emergente derivado de sus acciones u omisiones.

Respuesta: No es posible limitar la responsabilidad.

- Por favor tener en cuenta que los daños (del PROVEEDOR) deben ser directos, de su exclusiva responsabilidad y debidamente probados. Igualmente, dentro de la minuta proponemos incluir limite de responsabilidad para cada parte.

Respuesta: No es posible limitar la responsabilidad.

- Por favor tener en cuenta nuestra solicitud de ajustes y comentarios dentro del documento (PDF).

Respuesta: No es clara la observación.

- 6. Back Office y atención presencial
 - Favor informar cuantos asesores presenciales se requieren para la labor a realizar, adicional informar en que ciudades y sedes se debiera ubicar este personal

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- Favor informar si el personal presencial requiere de alguna dotacion (uniforme) especial. Favor describir.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo III, numeral 3.3.2.3.4. del Pliego de Condiciones. En la ejecución contractual se puede concertar entre las partes el tipo de dotación o se le compartirá al proponente seleccionado el código de vestir de la Compañía para que sirva de guía en el ajuste de este requerimiento.

- Favor informar si el personal presencial debiera realizar algun tipo de traslado entre sedes y/o ciudades

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, esta condición no se tiene contemplada.

- Favor compartir la volumetria mensual a gestionar mediante le CHATBOT

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, no contamos con esta información por cuanto el servicio no se encuentra implementado.

- 4.7.4.1. Administración de las líneas telefónicas, Favor confirmar sin nuestra apreciacion es correcta al decir que el proveedor solo supervisara las lineas de atención y todos los costos asociados a estas seran asumidos por Previsora

Respuesta: El proponente administrara las líneas asignadas por LA PREVISORA S.A, los costos de las mismas serán asumidos por la Compañía.

- 4.7.4.4. Telecomunicaciones, Favor confirmar si es necesario suministrar un canal de datos dedicado entre el datacenter del proveedor y el datacenter de previsora. En caso de ser afirmativo, favor confirmar cual es la capacidad (Kb) por puesto requerida. Adicional favor confirmar si el canal seria de Bogota a Bogota o de Bogota a Medellin.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.3. y 4.7.5.4. del Pliego de Condiciones.

- 4.7.5.3. Operación Contact Center Simultanea, Favor confirmar si la distribucion de la operación seria 80% en Bogota y 20% en Medellin.

Respuesta: Es correcta la afirmación 80% en la operación principal del proponente y 20% en la operación alterna del proponente.

- 1. Equipos de computo, Favor confirmar si el perfil de asesores debe contar con estas mismas características de PC.

Respuesta: En atención a su observación, confirmamos que aplica para todos los perfiles.

- 4.7.5.13. Herramientas tecnológicas de apoyo a la operación, Favor confirmar cuantas tablets son requeridas y las cacteristicas de las mismas

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- ¿La adjudicación se realizará a un solo proveedor o se pueden generar adjudicaciones parciales del servicio?

Respuesta: Solo se adjudicará a un solo proveedor.

- ¿Cual es el limite de bonificación/penalización que se puede aplicar a la facturación en un mes (ejemplo 5%)?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.13. del Pliego de Condiciones.

- En la actualidad no existe alguna solución de grabación que asegure el 100% de las grabaciones de llamadas, el promedio de las plataformas de grabación puede cubrir un 99.6% en esquema redundante o doble grabación, por lo tanto amablemente se solicita modificar este requerimiento al 99.6% de grabación de llamadas y/o interacciones

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

18. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA COMWARE

- 5.6. Gestión Ambiental, Se le solicita amablemente a la entidad que ajuste el alcance del requerimiento puesto que el plan de manejo ambiental debe ser acorde a los aspectos de la organización y de los requisitos legales asociados a los mismos. Por tal motivo se solicita que se reestructure el requerimiento de la siguiente manera:

*Plan de gestión ambiental:

Para lo cual el proponente deberá anexar copia del Plan de Gestión Ambiental implementado al interior de su compañía de acuerdo a sus aspectos ambientales que demuestre su compromiso con la protección ambiental y prevención de la contaminación.

Respuesta: Cuando la compañía define el aspecto ambiental calificable objeto de la observación, lo hace así: **“Para la cual el proponente deberá anexar una copia del Plan de Gestión Ambiental implementado al interior de su compañía o copia de las certificaciones que en materia ambiental haya recibido en el año inmediatamente anterior a la presentación de éste pliego, o que esté vigente antes de la emisión del presente pliego. (ISO, certificación FSC, Sello de sostenibilidad, etc.)”**

Es de anotar que la expresión Plan de Gestión Ambiental implementado al interior de su compañía”, se refiere que analizamos el contexto ambiental propio de cada compañía que participa en la invitación. Así que queda tácito que es de acuerdo a los aspectos ambientales generados por el bien o servicio que prestan, por lo que con ese plan busca proteger el medio ambiente. Lo que es una definición de Plan de Gestión Ambiental.

Por tanto, no se considera necesario modificar el requerimiento efectuado por Previsora en la invitación abierta 007-2020.

- 3.2 CAPACIDAD FINANCIERA Solicitamos a la Entidad por favor aclarar si el RUP lo deben adjuntar a la oferta solamente las entidades extranjeras.

Respuesta: Efectivamente, aplica solo para entidades extranjeras.

- 3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE
 - Solicitamos amablemente a la entidad que la experiencia acreditar sea en Máximo (3) certificaciones y que cuya sumatoria sea el 60% del presupuesto

Respuesta: Agradecemos su observación, pero la misma no se tendrá en cuenta pues el requerimiento se realiza con el fin de verificar que el oferente ha realizado contratos de cuantía y objeto similar al que se solicita en el pliego de condiciones, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado.

- Solicitamos amablemente a la entidad que se pueda acreditar la experiencia en alguna de las actividades solicitadas

Respuesta: En consideración a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, se están solicitando 3 certificaciones, todas deben obligatoriamente acreditar la cuantía del

75% del presupuesto destinado y deberán ser de operaciones con más de 40 posiciones. Ahora bien, en los literales a. b. y c., se establece la particularidad de cada certificación, es decir, que solamente 1 certificación deberá acreditar experiencia con entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y las otras 2 corresponderán a la experiencia de Contact Center en otro tipo de entidades en atención a las condiciones requeridas por LA PREVISORA S.A.

- Solicitamos amablemente a la entidad aceptar el sinonimo CUMPLPLE para acreditar este requerimiento

Respuesta: En atención a su observación; confirmamos que ese sinónimo podrá ser aceptado en la presentación de certificaciones.

- 3.3.2.1. PERFILES
- Con el propósito de complementar de forma integral el perfil del Gerente o ejecutivo de cuenta se solicita amablemente a la entidad adicionar dentro de los criterios académicos para este rol la certificación en Itil Fundamentos y PMP

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, consideramos no es necesaria dicha adición, toda vez que en los requerimientos se menciona formación en proyectos.

- Se sugiere amablemente a la entidad que la formación profesional pueda ser solicitada así: Profesional de Administración de Empresas, Mercadeo, Ingeniería Industrial, Ingeniería Financiera, Ingeniería Administrativa y/o carreras afines de acuerdo con el SNIES .

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la formación profesional deberá acreditarse de conformidad a la normativa, lo cual incluye que provenga de un establecimiento educativo certificado, por lo tanto, no consideramos relevante el cambio en el requerimiento.

- Con el fin de evitar generar limitaciones de participación de personas que cuentan con los conocimientos y la experiencia para desempeñar el rol de Ingeniero de desarrollo y soporte tecnologico, se solicita amablemente a la

entidad ampliar la formación académica adicionando el nivel técnico y en los niveles tecnólogo y profesional agregar o carreras afines al sector TI de acuerdo con el SNIES (Sistema Nacional de Información de la Educación Superior) permitiendo modificar el requisito de la siguiente manera: Técnico, tecnólogo o pregrado en Ingeniería de Sistemas o Electrónica o carreras afines al sector TI de acuerdo con el SNIES (Sistema Nacional de Información de la Educación Superior).

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no se tendrá en cuenta, por lo tanto se mantiene el requerimiento solicitado.

- Con el fin de evitar generar limitaciones de participación de personas que cuentan con los conocimientos y la experiencia para desempeñar el rol de Analista de Datos (Data Mining – Business Intelligence), se solicita amablemente a la entidad ampliar la formación académica adicionando el nivel tecnólogo y profesional agregar o carreras afines de acuerdo con el SNIES (Sistema Nacional de Información de la Educación Superior) permitiendo modificar el requisito de la siguiente manera: Tecnólogo o estudiante de mínimo sexto semestre o profesional en Ingeniería de Sistemas o Electrónica o carreras afines de acuerdo con el SNIES (Sistema Nacional de Información de la Educación Superior).

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no se tendrá en cuenta, por lo tanto se mantiene el requerimiento solicitado.

- 3.3.2.3.5. ROTACION DE PERSONAL, Teniendo en cuenta que dentro del porcentaje de rotación se incluyen los retiros voluntarios e involuntarios, se solicita amablemente a la entidad que el porcentaje de rotación de personal sea del 5% sin afectación de los ANS.

Respuesta: El indicador está proyectado para evitar el mínimo de rotación, dada la complejidad de nuestros procesos y en aras de mantener las curvas de aprendizaje, el proponente deberá aplicar metodologías y estrategias de retención tanto económicas como emocionales para de esta manera cumplir el indicador.

2. 5.6. En el proceso N° 003 - 2020 en el que ComWare S.A. se presentó en calidad de proponente, la entidad asignó como puntaje al ITEM en mención solo 10 puntos soportándolo bajo el siguiente concepto:

En los folios 242 a 250, la empresa ComWare remite el Plan de Gestión Ambiental, que contiene algunos elementos pero le faltan algunos que son normativos a nivel nacional como el programa de reducción de consumo de agua, le faltan indicadores y otros elementos.

Es importante que la entidad tenga en cuenta que de acuerdo al Decreto 1090 de 2018 por el cual se agregó al Decreto 1076 de 2015 los elementos relacionados a los planes de ahorro y uso eficiente de agua, el alcance de la norma en mención esta desarrollado en el artículo 2.2.3.2.1.1.1. y define que esto solo aplica a usuarios que soliciten una concesión de aguas y/o a entidades oficiales que adelantes proyectos asociado con el ahorro y uso eficiente del recurso. ComWare S.A no cumple ninguno de los dos requisitos por lo cual no le es aplicable la norma.

Adicionalmente, la Ley 373 de 1997 por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua menciona en el artículo 1, que estos instrumentos serán exigibles dentro de los planes regionales y municipales y que se entenderán como todos los proyectos y acciones que deberán elaborar y administrar las entidades encargadas de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y otros actores de los que en ningún caso pertenece ComWare S.A.

Por otro lado, si bien el uso y consumo de agua no es un aspecto ajeno a la gestión ambiental interna a la organización, esta se aborda mediante un seguimiento al consumo de cada una de las sedes y mediante la divulgación de tip's de ahorro y uso eficiente dentro del programa de seguimiento y sostenibilidad basada en el comportamiento, como se puede validar en el numeral 3.3. del plan de manejo ambiental presentado en la invitación abierta en mención.

De igual manera, es importante mencionar a la entidad que en cumplimiento de los requisitos legales que si son aplicables a los aspectos de la organización, se cuenta con un sistema de recolección selectiva

aprobado por la autoridad nacional de licencias ambientales ANLA mediante la resolución 1450 de 2015, el cual como su nombre lo indica, es todo un sistema enfocado asegurar la recolección de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos con el fin de dar cumplimiento con la responsabilidad extendida de la organización frente a la gestión de este tipo de residuos.

En consecuencia de lo anteriormente observado, se le solicita amablemente a la entidad que evalúe los planes de manejo ambiental acorde al alcance de los productos y servicios del proponente, sus aspectos e impactos ambientales y por ende sus mecanismos de gestión ambiental.

Respuesta: Respecto a la observación relacionada con el proceso 003-2020 en cuanto al puntaje otorgado, no tiene sentido hacer ningún análisis, por cuanto ya el puntaje final fue otorgado y dicho proceso contractual se finalizó.

Sin embargo, es importante anotar que se otorgan los 20 puntos a un Plan de Gestión Ambiental cuando incluye entre otras ítems la identificación de aspectos e impactos ambientales, requisitos legales que debe cumplir la empresa de acuerdo a sus servicios o productos, política ambiental, objetivos ambientales que sean medibles y se les haga seguimiento, programas ambientales, manejo de residuos (de todo tipo), plan de acción o de actividades que normalmente se actualiza anualmente para verificar el avance, etc.

- 1.1.1, Solicitamos respetuosamente aclarar el alcance de lo que denominan Soporte presencial , ya que al ser este un proceso de Contact Center, se entiende que son actividades remotas. Así mismo, es importante definir, si se deben considerar viajes, limitar la cantidad y los destinos

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 1.8, Solicitamos respetuosamente aclarar a que hace referencia la entidad al indicar que los servicios se prestarán en las ciudades que La Previsora defina, ya que no es claro teniendo en cuenta que el objeto es servicio de Contact Center, y se entiende que estos son remotos. En caso que la entidad requiera personal en diferentes ciudades, esto se debe especificar y establecer desde esta etapa de dimesionamiento, para que los proponente

podamos validar los efectos de tener personal en diferentes ciudades, tanto a nivel de personas, como de tecnología

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 3.3.2.3, Solicitamos amablemente a la entidad confirmar la cantidad y los perfiles que estarán ubicados en las instalaciones de La Previsora, indicando la ciudad en la cual estarán, ya que esto afecta directamente las consideraciones para el dimensionamiento del servicio.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 3.3.2.3.1 Entendemos que para este dimensionamiento se suman todos los tipos de agentes (Telefónicos, Cotización, Contingencia, Back Office, Conmutador), y el ratio se obtiene del total de esta suma, y no por cada línea; es correcto nuestro entendimiento?

Respuesta: En atención a su observación, es correcto el entendimiento.

- 3.3.2.3.5 Solicitamos respetuosamente a la entidad reevaluar este indicador solicitado, ya que para este tipo de operaciones el indicador estandar del mercado oscila entre 10% y 15%

Respuesta: El indicador está proyectado para evitar el mínimo de rotación, dada la complejidad de nuestros procesos y en aras de mantener las curvas de aprendizaje, el proponente deberá aplicar metodologías y estrategias de retención tanto económicas como emocionales para de esta manera cumplir el indicador.

- 3.3.2.3.8 Solicitamos amablemente confirmar que perfil de los relacionados en el numeral 3.2.3.1, se debe tomar como referencia para los roles de Asesor Junior ; Asesor Senior ; Agente Back Office ; y Conmutador, ya que no es claro teniendo en cuenta que no está tipificado de esta manera. O indicar cual es la diferencia entre estos perfiles.

Respuesta: Se plantea el mismo perfil para asesores sin discriminar su posible cargo en la operación, en pro de que se generen aspectos de crecimiento y flexibilizar cambios de roles.

- 4.2 Solicitamos amablemente se defina desde esta etapa que recursos de personal y tecnológicos se deben implementar en las sedes de La Previsora, y en que ciudades, ya que esto impacta directamente el dimensionamiento del servicio

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 4.2 Respetuosamente sugerimos a la entidad eliminar este requerimiento, ya que el objeto del contrato es a prestación del servicio de Contact Center, por ende es discrecional de los proponentes la atención y/o soporte que requiera para los equipos necesarios para la operación ya que el presente no corresponde a un proyecto de suministro de bienes.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, consideramos que las obligaciones del proponente no pueden quedar sujetas a discrecionalidades, por lo tanto, se mantiene el requerimiento.

- 4.5 Solicitamos amablemente a la entidad confirmar de los asesores relacionados, si se espera que todos estén ubicados en las instalaciones del contratista. De lo contrario, por favor indicar cuales y cuantos se ubicaran en las instalaciones de La Previsora

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 4.6 Teniendo en cuenta que para los agentes que operen en horarios nocturnos y dominicales se debe considerar los recargos de ley correspondientes, y transportes, solicitamos amablemente indicar que tipo y cantidad de agentes estarán en estos horarios.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 4.6 Solicitamos amablemente a la entidad confirmar la mayor concurrencia de agentes, ya que esto define la cantidad de puestos de trabajo que se deben considerar

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo IV, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- 4.7.5.3 Según se entiende este requerimiento, se debe repartir el personal entre las ciudades de Bogotá y Medellín, solicitamos amablemente confirmar si es correcta esta apreciación, y de ser así, por favor indicar cuantos se deben ubicar en cada ciudad.

Respuesta: Es correcta la afirmación y en el mismo numeral se menciona que la operación alterna se estima en un 20%.

- 4.8.1 Teniendo en cuenta este requerimiento, se entiende que al inicio de la operación, la capacitación inicial que realizará La Previsora al personal administrativo y agentes del oferente, también será de 20 días, solicitamos amablemente confirmar si esta se dará dentro de los 36 meses facturables, o si se debe considerar durante la etapa de planeación.

Respuesta: El proponente deberá garantizar la capacitación de conformidad al Pliego de Condiciones para el inicio de la operación, es decir, que este proceso se podrá surtir en la etapa de transición, como también en la etapa de ejecución.

- 5.2 Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si el monto variable a ofrecer corresponderá al que se destina solo para los agentes de la operación, o se incluye también los incentivos variables que se ofrecen al personal transversal y administrativo (Gerente de operación, coordinadores, formadores, calidad, etc.)

Respuesta: Para el personal exclusivo requerido en el contrato.

- 5.3 Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si el salario que se debe relacionar en la tabla corresponde al establecido antes de incentivos, prestaciones sociales, y demás costos definidos por la legislación laboral colombiana.

Respuesta: Salario mensual base.

- 5.4 Solicitamos amablemente a la entidad aclarar si en el caso de presentar como valor agregado un agente adicional, el valor a relacionar correspondería al presentado en la tabla económica del numeral 5.1, o el valor asociado exclusivamente al costo de dicho agente, esto teniendo en cuenta que en los valores que los oferentes debemos presentar en la tabla económica deben incluir todos los costos asociados a personal transversal, tecnología, puestos de trabajo, y demás componentes del servicio.

Respuesta: El valor por costo agente.

- 4.7.1. Software de gestión y bases de datos
 - Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si El software corresponde a la herramienta de CRM

Respuesta: Es correcta la afirmación.

- Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si el software de CRM lo debe proveer el contratista?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.1. inciso 8. del Pliego de Condiciones.

- Solicitamos amablemente a la entidad confirmar las especificaciones técnicas y alcance de la herramienta de CRM

Respuesta: El proponente deberá garantizar las características técnicas del CRM mínimas para el funcionamiento de los servicios a desarrollar en dicha plataforma.

- Solicitamos amablemente a la entidad confirmar el alcance de estas herramientas y a que se refiere, o si es un recurso que sea desarrollador de software, si es así por favor confirmar cual es el perfil

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo III, numeral 3.3.2.1. del Pliego de Condiciones.

- Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si El software corresponde a la herramienta de CRM, ya que no es claro a que software se refiere

Respuesta: De conformidad a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, es correcto el entendimiento.

- Solicitamos amablemente a la entidad si el monitoreo requerido hace referencia a la verificación y seguimiento de estado el línea o no de cada equipo.

Respuesta: Hace referencia al estado del asesor en línea.

- 4.7.2. Desarrollos Tecnológicos
 - Solicitamos amablemente a la entidad modificar la palabra OFERENTE por CONTRATISTA , ya que en la oferta no se pueden suministrar herramientas, bienes o servicios sin saber si dicho oferente será el seleccionado

Respuesta: La diferenciación en el texto hace referencia a que en algunas circunstancias se habla de proveedor o contratista porque el texto remite a una situación o circunstancia específica que tiene que ver con el proponente ya seleccionado y no genera ninguna confusión respecto del término PROPONENTE.

- Solicitamos amablemente a la entidad confirmar sobre que aplicación deben hacerse los desarrollos solicitados, y en que lenguajes debe ser.

Respuesta: El lenguaje de programación será potestad del proponente, siempre que se cumplan con los términos de desarrollos indicados en el Pliego de Condiciones.

- Solicitamos amablemente a la entidad confirmar a que base de datos se hace referencia, que motor es (Oracle, SQL server, etc), cual es su tamaño, número de DB e instancias y si se requiere algún licenciamiento puntual.

Respuesta: Este punto hace referencia a la construcción de base de datos que almacene e interconecte los datos almacenados a través de los diferentes desarrollos realizados. El motor de base de datos será el escogido y ofrecido por el proponente para la operación del Contact Center y deberá contar con los licenciamientos que haya a lugar.

- 4.7.2.1. Desarrollo de guiones de la operación, Solicitamos amablemente a la entidad modificar la palabra OFERENTE por CONTRATISTA , ya que en la oferta no se pueden suministrar herramientas, bienes o servicios sin saber si dicho oferente será el seleccionado

Respuesta: La diferenciación en el texto hace referencia a que en algunas circunstancias se habla de proveedor o contratista porque el texto remite a una situación o circunstancia específica que tiene que ver con el proponente ya seleccionado y no genera ninguna confusión respecto del término PROPONENTE-OFERENTE.

- 4. Guiones y formularios para servicios del grupo: Asesores Back Office, Solicitamos amablemente a la entidad modificar la palabra OFERENTE por CONTRATISTA , ya que en la oferta no se pueden suministrar herramientas, bienes o servicios sin saber si dicho oferente será el seleccionado

Respuesta: La diferenciación en el texto hace referencia a que en algunas circunstancias se habla de proveedor o contratista porque el texto remite a una situación o circunstancia específica que tiene que ver con el proponente ya seleccionado y no genera ninguna confusión respecto del término PROPONENTE-OFERENTE.

- 4.7.2.4. Desarrollo funcionalidad Chat online y Chat-BOT
 - Solicitamos amablemente a la entidad modificar la palabra OFERENTE por CONTRATISTA , ya que en la oferta no se pueden suministrar herramientas, bienes o servicios sin saber si dicho oferente será el seleccionado

Respuesta: La diferenciación en el texto hace referencia a que en algunas circunstancias se habla de proveedor o contratista porque el texto remite a una situación o circunstancia específica que tiene que ver con el proponente ya seleccionado y no genera ninguna confusión respecto del término PROPONENTE-OFERENTE.

- Solicitamos amablemente a la entidad modificar la palabra OFERENTE por CONTRATISTA , ya que en la oferta no se pueden

suministrar herramientas, bienes o servicios sin saber si dicho oferente será el seleccionado

Respuesta: La diferenciación en el texto hace referencia a que en algunas circunstancias se habla de proveedor o contratista porque el texto remite a una situación o circunstancia específica que tiene que ver con el proponente ya seleccionado y no genera ninguna confusión respecto del término PROPONENTE-OFERENTE.

- 4.7.2.6. Integraciones Web Service
 - Solicitamos amablemente a la entidad modificar la palabra OFERENTE por CONTRATISTA , ya que en la oferta no se pueden suministrar herramientas, bienes o servicios sin saber si dicho oferente será el seleccionado

Respuesta: La diferenciación en el texto hace referencia a que en algunas circunstancias se habla de proveedor o contratista porque el texto remite a una situación o circunstancia específica que tiene que ver con el proponente ya seleccionado y no genera ninguna confusión respecto del término PROPONENTE-OFERENTE.

- Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si esto hace referencia al web service, ya que en el párrafo anterior dice: EL PROPONENTE deberá desarrollar y/o consumir las funcionalidades e integraciones Web Service que requiera La Previsora S.A. para mantener conexiones e información actualizada entre aplicativos y que a su vez permita generar eficiencias en los procesos. Es importante por favor que se aclare si lo que requiere la entidad es consultar aplicaciones de la Previsora o si requiere que se generen interacciones con aplicaciones de terceros, por favor detallar este alcance

Respuesta: Se requiere consultar información en aplicativos de LA PREVISORA S.A y si se requiere se deben generar interacciones con aplicaciones de terceros sin costos adicionales para LA PREVISORA S.A.

- 4.7.4.4. Telecomunicaciones, Solicitamos amablemente a la entidad modificar la palabra OFERENTE por CONTRATISTA , ya que en la oferta no se pueden suministrar herramientas, bienes o servicios sin saber si dicho oferente será el seleccionado

Respuesta: No se acepta la observación es necesario diferenciar oferente o proponente y contratista o proveedor.

- 4.7.5.3. Operación Contact Center Simultanea
 - Solicitamos amablemente a la entidad modificar la palabra OFERENTE por CONTRATISTA , ya que en la oferta no se pueden suministrar herramientas, bienes o servicios sin saber si dicho oferente será el seleccionado

Respuesta: No se acepta la observación es necesario diferenciar oferente o proponente y contratista o proveedor.

- Solicitamos amablemente a la entidad por favor confirmar que tipo de infraestructura y/o recursos se deben brindar por parte del contratista: Licencias, servidores, switch, almacenamiento, etc.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, tal como esta expuesto en el Pliego de Condiciones, la infraestructura del proponente deberá garantizar las condiciones de funcionamiento de la operación acorde a las necesidades de conectividad y en general a todo lo enmarcado en los términos.

- Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si esto hace referencia a trasladar los equipos de la entidad, si este entendimiento es correcto, por favor indicar el inventario de los equipos, donde se registre:
 - Configuración: procesador, memoria, almacenamiento, licencias, puertos de red, etc (en los casos que aplique)
 - Aplicaciones que corre
 - ultimo apagado de confianza documentado.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, estos traslados corresponderán a los equipos del proponente en caso realizar algún cambio de ubicación de data center, lo cual no generará costos adicionales a LA PREVISORA S.A.

- 4.7.5.4. Datacenter alternativo del proponente, Solicitamos amablemente a la entidad confirmar cual es el requerimiento a nivel técnico, ejemplo: Unidades de rack, BTU, Consumo en Watts, Conectividad, puertos, etc

Respuesta: En atención a su observación, se confirma un estimado: Unidades de rack: 6 unidades de rack por cada DataCenter, BTU: 2200 BTU/h por equipo. Consumo en Watts: 750W promedio por equipo. Conectividad, puertos, etc: Rj45, máximo 3 por equipo. Tener en cuenta que el proponente deberá garantizar los requerimientos técnicos y funcionales para el óptimo rendimiento de los equipos.

- 4.7.5.7. Servidores, Solicitamos amablemente a la entidad, confirmar que poder de cómputo debe garantizar como mínimo el contratista, a nivel de Procesador (frecuencia base, cores, caché), RAM, Storage, licenciamiento SO, etc.

Respuesta: El mínimo requerido será el que soporte la operación del contact center con calidad en llamadas procesamiento, velocidad y almacenamiento. De acuerdo a la información suministrada en estos términos de referencia el proponente deberá proyectar ese mínimo requerido, en caso que en el transcurso del contrato se requiera reponenciar algún componente el proveedor deberá mejorarlo sin costos para Previsora.

- 4.7.5.7. Servidores, Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si el destino de estos servidores será netamente para el tema de telefonía o se debe reservar una capacidad adicional para otras funciones o para crecimiento, si es requerida esa capacidad de crecimiento, por favor indicar que porcentaje sobre los requerimientos mínimos de la herramienta de telefonía debe ser, ejemplo, 20%, 30%, etc.

Respuesta: Si para el correcto desempeño del software se requiere mayor capacidad, EL proponente deberá ajustarlo para garantizar el óptimo desempeño y

los costos deberán ser asumidos por el proponente. En el punto 3.3.2.3.8. Demanda de asesores, podrá consultar la proyección de crecimiento en asesores.

- 4.7.5.8. Ubicación de los servidores, Solicitamos amablemente a la entidad, confirmar que poder de computo debe garantizar como minimo el contratista para los servidores de servicios de software a nivel de Procesador (frecuencia base, cores, caché), RAM, Storage, licenciamiento SO, etc.

Respuesta: El mínimo requerido será el que soporte la operación del contact center con calidad en llamadas procesamiento, velocidad y almacenamiento. De acuerdo a la información suministrada en estos términos de referencia el proponente deberá proyectar ese mínimo requerido, en caso que en el transcurso del contrato se requiera repotenciar algún componente el proveedor deberá mejorarlo sin costos para Previsora.

- 4.7.5.12. Requerimientos Tecnológicos, Solicitamos amablemente a la entidad, confirmar la cantidad minima de equipos de computo, impresión y servidores que se requieren, y cual es la configuración minima para cada uno de ellos

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, podrá validar el requerimiento de equipos de conformidad a la demanda de asesores requerida, junto con lo especificado en la Adenda No. 2.

- 1. Equipos de computo, Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si estos equipos pueden contar con procesadores mas recientes (8va gen o superior), los cuales sean mas eficientes en comparación a los procesadores de 5ta gen

Respuesta: Las características descritas en el Pliego de Condiciones son las mínimas requeridas, el proponente puede ofrecer equipos con procesadores más recientes.

- 1. Equipos de computo, Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si se puede ofertar licenciamiento office 365 con aplicaciones de escritorio, teniendo en cuenta que es la versión mas actualizada y con soporte actual por parte del fabricante Por favor confirmas si se requiere buzón de correo o si lo suministra la entidad..

Respuesta: Las características descritas en el Pliego de Condiciones son las mínimas requeridas, el proponente puede ofrecer para los equipos de trabajo licenciamiento E1 o E3 de office 365 para trabajar con aplicaciones locales de escritorio.

- 2. Computador Portátil, Solicitamos amablemente a la entidad confirme si se requiere un Procesador Intel® Core™ i7-3687U o superior, con el fin de poder ofrecer procesadores recientes con mejores tecnologías que los de 3 Gen

Respuesta: Las características descritas en el Pliego de Condiciones son las mínimas requeridas, el proponente puede ofrecer equipos con procesadores más recientes.

- 2. Computador Portátil, Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si se puede ofertar licenciamiento office 365 con aplicaciones de escritorio, teniendo en cuenta que es la versión mas actualizada y con soporte actual por parte del fabricante. Cabe aclarar que las funcionalidades de office 365 pueden ser superiores a las de las versiones de escritorio

Respuesta: Las características descritas en el Pliego de Condiciones son las mínimas requeridas, el proponente puede ofrecer para los equipos de trabajo licenciamiento E1 o E3 de office 365 para trabajar con aplicaciones locales de escritorio.

- 4.10.1. Business Intelligence y Analista de Datos, Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si la herramienta la suministra previsoramente y el contratista será quien la administre, o si por el contrato se deberá suministrar por parte del contratista; si es así, por favor suministrar la información requerida para dimensionar

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 3.3.2.3.3, Para los supernumerarios o contingencias se el contratista debe garantizar la cantidad mínima de tres(3) por cada perfil?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 3.3.2.3.1. del Pliego de Condiciones.

- 3.3.2.3.7. Por parte de contratista se debe garantizar un software dedicado y especializado tipo WFM o de Forecasting para la asignación de turnos y que en este mismo software se condense todas las características listadas en el numeral 3.3.2.3.7? Es acertado nuestro entender?

Respuesta: De conformidad a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, es diferente hablar de dimensionamiento (recursos requeridos) vs el control de turnos, pues si bien del dimensionamiento surgen las necesidades horarias del personal, el entendimiento de cada uno se da en contextos diferentes. Ahora bien, si el proponente tiene sus sistemas de WFM o Forecasting integrados con el control de turnos, lo importante es que se garantice el cumplimiento a las condiciones mencionadas en los dos numerales.

- 3.3.2.3.7. La información de las características listadas del numeral 3.3.2.3.7 pueden garantizarse con múltiples herramientas ?

Respuesta: Con las herramientas que sean necesarias para que se cumpla las condiciones requeridas en el numeral.

- 4.3.1 Para aclarar, los canales mínimos que debe garantizar el contratista para Asesores Junior del Conmutador es el canal de voz entrante/inbound? Es acertado nuestro entender?

Respuesta: El agente de Conmutador interactúa directamente con consola de conmutador de planta NEC donde reciben y transfieren llamadas, en horario no hábil se pueden programar desbordes al Contact center donde también se podrán enrutar a las extensiones de funcionarios de LA PREVISORA S.A. para complementar su respuesta podrá consultar Capítulo IV, numeral 4.3., inciso 1 y Capítulo IV, numeral 4.7.4.1 del Pliego de Condiciones.

- 4.3.1 Para entender la conectividad o flujo del servicio del conmutador tenemos la siguiente pregunta; ¿las líneas públicas están directamente

conectadas al Sistema NEC de la entidad y seguirán conectadas de esa manera?

Respuesta: Las líneas llegan a través de un primario y se conectan directamente a la planta NEC, en caso de que se modifique la tecnología a SIP, igualmente seguirá conectado a dicha planta.

- 4.3.1 Cuando el usuario escoge la opción conmutador para ser transferido a una extensión del sistema NEC de la entidad, primero, esta llamada luego será enviada al sistema del contratista por la troncal SIP para que los agentes de conmutador contesten esta llamada? Y estos agentes por la misma troncal SIP transfieren de regreso la llamada a las extensiones del sistema NEC? Es acertada nuestro entender?

Respuesta: El agente de Conmutador interactúa directamente con consola de conmutador de planta NEC donde reciben y transfieren llamadas, en horario no hábil se pueden programar desbordes al Contact center donde también se podrán enrutar a las extensiones de funcionarios de LA PREVISORA S.A. para complementar su respuesta podrá consultar Capítulo IV, numeral 4.3., inciso 1 y Capítulo IV, numeral 4.7.4.1.

- 4.3.1 Para aclarar, los canales mínimos que debe garantizar el contratista para Asesores Junior para la mesa de encuestas es el canal de voz saliente/outbound? Es acertado nuestro entender?

Respuesta: Es acertada la afirmación.

- 4.3.1 Las encuestas telefónicas se pueden ser realizadas por el contratista con sistemas automatizados sin Humanos?

Respuesta: En consideración al principio de eficiencias operativas descrito para el uso de recursos numeral 4.5.1 del Capítulo IV, si es posible realizar encuestas mediante sistemas automáticos, siempre que sean útiles y funcionales de cara a las necesidades de servicio de La Previsora S.A.

- 4.3.2. Para aclarar, los canales mínimos que debe garantizar el contratista para Asesores Senior de Mesa de Entrada son: Voz inbound, chat-web, call-back, video-llamada? Es acertado nuestro entender?

Respuesta: Es acertada la afirmación.

- 4.3.2. ¿Los canales de WhatsApp Empresarial o conexión a redes sociales para los Asesores Senior de Mesa de Entrada son deseables? ¿O los canales de WhatsApp o Redes Sociales son canales mandatorios?

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- 4.3.2. Por favor pueden especificar que redes sociales mínimo se deben garantizar para los Asesores Senior de Mesa de Entrada, Facebook? Twitter?

Respuesta: Lo que se requiere es atender las solicitudes recibidas a través de las redes sociales, las cuales serán entregadas por el Community Manager de LA PREVISORA S.A a través del mecanismo que se implemente para tal fin. El proponente deberá tramitarlas dependiendo su naturaleza, contemplado en los diferentes servicios requeridos en el Pliego de Condiciones.

- 4.3.2. Para la atención sobre el canal de WhatsApp empresarial, la entidad está buscando que sea una atención sobre ese canal? ¿O que sea gestionado, atendido y controlado sobre la misma herramienta de Contact Center?

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- 4.3.2. ¿La entidad tiene algún número de WhatsApp ya homologado como cuenta empresarial?

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- 4.3.2. Para aclarar, ¿los canales mínimos que debe garantizar el contratista para Asesores Senior de Mesa Sarlaft es Voz Outbound? ¿Es acertado nuestro entender?

Respuesta: Deberá contar con canales Inbound y Outbound.

- 4.3.2. Para aclarar, los canales mínimos que debe garantizar el contratista en los Asesores Senior para Mesa de Indemnizaciones es Voz entrante/inbound? Es acertado nuestro entender?

Respuesta: Es acertada la afirmación.

- 4.3.3. Para aclarar, los canales mínimos que debe garantizar el contratista para Asesores Back-Office y atención presencial deben ser email? Es acertado nuestro entender?

Respuesta: Es acertada la afirmación, más canales Inbound y Outbound.

- 4.3.3. Para aclarar, los canales de atención mínimos que debe garantizar el contratista en los Asesores de Back-Office para la Mesa de cotizaciones deben ser: voz inbound, voz outbound/saliente, email y Chat-Web? Es acertado nuestro entender?

Respuesta: Es acertada la afirmación.

- 4.3.3. El el punto 2, del numeral 4.3.3, el texto Para los ramos no autorizados de asesoría y cotización en el contact center, se deberán escalar los casos a las sucursales a nivel nacional y realizar el respectivo seguimiento. La pregunta es, ¿ Cual herramienta deben usar lo asesores para escalar los casos? Una herramienta que suministrara La Previsora al contratista para tal fin?

Respuesta: La herramienta a utilizar será correo electrónico, suministrado el dominio por LA PREVISORA S.A Y configurado por el proponente, junto con el sistema de información comercial del cual se entregará el acceso.

- 4.7.2.1. Para confirmar, el contratista debe garantizan un software o herramienta para gestión de PQRS? o la herramienta de PQRS ya la tiene la entidad y el contratista lo debe gestionar y adicional integrar con un Guion/Formulario/script ?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2.1, inciso 4 del Pliego de Condiciones.

- 4.7.4.1. Podría la Entidad por favor confirmar Cuantos acceso o conexiones o troncales tiene actualmente la línea 3487555?

Respuesta: Esta línea posee 60 canales.

- 4.7.4.1. Podría la Entidad por favor confirmar Cuantos acceso o conexiones o troncales tiene actualmente la línea 3487550?

Respuesta: Esta línea corresponde al Fax de LA PREVISORA S.A.

- 4.7.4.1. El Contratista debe garantizar alguna cantidad de sesiones mínima para las troncales SIP de conectividad entre la el sistema NEC y el sistema del contratista?

Respuesta: Actualmente, el proveedor cuenta con aproximadamente 5 extensiones para la conexión con el conmutador. Sin embargo, si se evidencia la necesidad del servicio de que las mismas se amplíen o disminuyan, el proponente deberá estar en la capacidad de generarlas, sin que esto implique costos adicionales a LA PREVISORA S.A.

- 4.7.4.4. En el punto 2. Unidades de respuesta de voz interactiva, se enuncia una lista de características, las cuales algunas de estas características No son directamente naturales de un sistema de IVR, algunas las puede garantizar como un un unico modulo un sistema de IVR transaccional y enrutador, pero otras, como por ejemplo servidor de FAX, Grabación, reprogramar llamadas, y otras no dependen directamente del IVR dependen del conjunto completo de la solución de Contact-center, lo que por ende solicitamos a entidad cambiar el nombre de este Punto 2, o separar las características que si son propias y naturales de un IVR, ya que los IVR no pueden garantizar el conjunto condensado de todas estas características, estas características son mas Generalizadas de una solución de Contact Center donde exista un IVR.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, tal como está planteado en la misma, son especificaciones requeridas en donde, de ser necesario el conjunto condensado de herramientas que permitan estas funcionalidades, el proponente lo deberá considerar en su oferta.

- 4.7.4.4. Numeral 4.7.4.4. , punto 2 (IVR), la Entidad a que hace referencia cuando menciona Workflow , por favor pueden ampliar este alcance?

Respuesta: De conformidad a lo detallado en el numeral, hace referencia a las implementaciones tecnológicas derivadas de un flujo de trabajo construido entre las partes, por lo general, cuando se ha de implementar una solución en el IVR se construye previamente este workflow.

- 4.7.4.6. Para los SMS de doble via, puede la entidad dar un ejemplo de algun tipo de pregunta como actualmente se le hace al cliente en los SMS de doble via?

Respuesta: Ejemplo: Señor XXXX ha usted presentado reclamaciones en los últimos 3 meses. Responda SI o NO a este mensaje.

- 4.7.5.1. Debido a la pandemia ocasionada por el COVID-19 las instalaciones de todas la empresas prestadoras de servicios de tercerizacion hemos tenido que adaptar estas instalacion para acogernos a las medidas dispuestas por el Gobierno y otras por las mismas empresas para prevenir la propagación del Virus y salvaguardar la integridad y salud de nuestros colaboradoras, por consecuencia algunas los estaciones de trabajo y aquellos espacios comunes se han tenido que reducir a su capacidad, por ende garantizar la capacidad para los baños es algo que le solicitamos a la entidad cambiar las cantidades a 50% para cada Genero ya que por lo expuesto garantizar esa cantidad debería tener presente nuevas mediadas como reducir el acceso a estos áreas donde la aglomeración de personas es algo improcedente en los venideros años.

Respuesta: Por esto mismo se solicitan que los baños sean exclusivos para evitar aglomeraciones con personal de otras campañas. Agradecemos su observación, pero se mantiene el requerimiento solicitado. Sugerimos tener en cuenta que las operaciones estarán divididas.

- 4.7.5.8. Amablemente solicitamos a la Entidad Modifique esa solicitud modificando la frase ubicar el servidor principal de telefonía , ya que algunos proponentes Ya tenemos implementado los servidores Principales de telefonías en nuestro propio Data Center para suministrar los servicios de contar center a los clientes. Tener el servidor/es de telefonia implementados en el data center del proponente No impedirá prestar el servicio solicitado en este proceso. Consideramos que la entidad podría cambiar el texto por, ubicar un servidor de telefonia de respaldo o secundario en modalidad N+1 o N+M . Si la entidad desea es garantizar la conectividad de tecnología PRI, los proponente podemos garantizar que nuestros sistemas de telefonia pueden soportar esta conexión PRI con servidores o Gateways que NO necesariamente sean los servidores principales. En muchas topologías de telefonia esto es valido y no existe un impedimento para el funcionamiento del sistema de telefonia que se puede hacer la conversión de PRI a IP/SIP en el sitio remoto y pueda las llamadas ser tratadas en el servidor principal de telefonia que se encuentre en el data center del proponente.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, este tipo de esquema podrá revisarse con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato, por lo tanto, no hay lugar a modificación de conformidad a lo establecido en el Pliego de Condiciones para el posible traslado del servidor de telefonía a las instalaciones del proponente.

- 4.7.5.8.1. Para el traslado de la Troncal SIP en Medellin del numeral 4.7.5.8.1, la entidad a hace referencia en este numeral a la troncal SIP publica? Favor solicitamos a la entidad Delimitar el costo de este traslado, ya que consideramos no puede ser abierto o ilimitado.

Respuesta: Tal como se está indicando en el Pliego de Condiciones, el proponente se hará cargo de los costos de traslado de la troncal, la cual actualmente está contratada con el operador ETB.

- Para el numeral 4.7.5.8.1 , sobre el traslado de la troncal SIP en Medellin, la entidad habla de los costos o recursos que se requieren en las instalaciones del contratista para que cuando la entidad realice el proceso con el Operador publico, el contratista debe considerar los recursos para que el

proceso de instalacion del traslado sea garantizable sin costos adicionales para la entidad? es correcto nuestro entender?

Respuesta: Es correcta la afirmación.

- 4.7.5.9. En el numeral 4.7.5.9, la entidad mencionaPara la sede de Bogotá se otorgará espacio en el rack de las instalaciones de LA PREVISORA S.A. para el servidor de telefonía del Proponente... , ya que algunos sistemas de telefonía no son desarrollados de la misma manera ya que no hay un estándar para este elemento, solicitamos a la entidad modificar este párrafo modificando la palabra servidor sea reemplazado por equipo o hardware o servidor y/o Gateway o agregando el o las definiciones para que no quede sesgada que la solución para conectar troncales PRI sea únicamente con servidores, ya que en el mercado se pueden encontrar fabricante que suministran también Gateways para este propósito que no necesariamente son servidores pero cumplen con la conectividad y no impiden la presentación del servicio.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, este tipo de esquema podrá revisarse con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato, por lo tanto, no hay lugar a modificación de conformidad a lo establecido en el Pliego de Condiciones para el posible traslado del servidor de telefonía a las instalaciones del proponente.

- 4.7.5.12. La entidad esta solicitando en n. Se deben asegurar los computadores para no permitir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB entre otros. (Circular 052 y 042 de la superintendencia Financiera) , pero en el punto 3. Diademas Telefonicas, la entidad esta solicitando conexión USB , ambos punto se contradicen , ya que la diademas USB no se podria utilizar en los puertos USB que seran bloqueados en los computadores, por consecuencia solidamos a la entidad modificar o eliminar el texto conexión por USB en el punto 3. Diademas Telefonicas.

Respuesta: Actualmente las diademas se utilizan con este tipo de conexión y en las pruebas realizadas el puerto restringe el acceso de otro tipo de conexiones USB diferentes a hardware.

- 4.7.5.13. A que se refiere la entidad con el texto Tables de seguimiento y control de la calidad en el numeral 4.7.5.13? Pueden por favor ampliar la descripción de esta solicitud?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 4.7.1. En el punto 4, del numeral 4.7.1, La entidad Menciona 4. El software de gestión (CRM) debe generar registro histórico de todos los reclamos y solicitudes de servicio o de información. Almacenar la solicitud del cliente, aclaraciones, respuestas, acuerdos o cualquier comunicación, incluyendo el canal por donde se recibió, operador que lo recibe, quien lo radica, la fecha y hora del mismo. , esa información es muy similar a la que debe ser almacenada en la herramienta de PQRS, es decir, así la información sea igual, se debe ingresar en ambas herramientas de ser necesario?

Respuesta: Es importante distinguir entre el registro de información por gestiones generales y/o tipo de servicio y el registro de información vinculada directamente con una PQR, pues esto se desenvuelve en escenarios diferentes.

- 4.5.1. Por parte de contratista se debe garantizar un software especializado de WFM o de Forecasting como lo enuncian en el numeral 4.5.1 para la asignación de turnos ? y en este mismo software se condense todas las características listadas en el numeral 3.3.2.3.7? Es acertado nuestro entender?

Respuesta: De conformidad a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, es diferente hablar de dimensionamiento (recursos requeridos) vs el control de turnos, pues si bien del dimensionamiento surgen las necesidades horarias del personal, el entendimiento de cada uno se da en contextos diferentes. Ahora bien, si el proponente tiene sus sistemas de WFM o Forecastig integrados con el control de turnos, lo importante es que se garantice el cumplimiento a las condiciones mencionadas en los dos numerales.

- 4.7.2.1 En la letra b. Del punto 3, Numeral 4.7.2.1, Para verificación de pólizas, se debe considerar hacer integración usando WS?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2.6. del Pliego de Condiciones.

- 4.7.2.1
- 4.7.2.1 En la letra c. Del punto 3, Numeral 4.7.2.1, Para Servicios d Asistencia, se debe considerar hacer integracion usando WebServices?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2.8. del Pliego de Condiciones.

- En la letra e. Del punto 3, Numeral 4.7.2.1, cual método o canal deberá usar el Contratista en la Mesa de indemnizaciones para escalar los casos a las áreas de la Previsora, email? Una herramienta que suministrara La Previsora al contratista para tal fin?

Respuesta: El mismo numeral hace referencia al desarrollo de guines de la operación, de manera que se sobreentiende que hará parte de la herramienta a suministrar por el proponente en cumplimiento a las condiciones obligatorias del Pliego de Condiciones.

- El software o Herramienta de PQR sera de uso unicamente par a lo asesores de Back-office? Es acertado nuestro entender?

Respuesta: Se utilizará principalmente en la gestión del back office para registro, seguimiento, solución y cierre de casos; sin embargo, en la parte de radicación o registro, el grupo de asesores senior tendrá acceso a esta opción para el registro de PQR recibidas a través de la línea, así como el mismo cliente en la opción de formulario con Ip publica solicitado en el Pliego de Condiciones.

- El software o Herramienta tipo CRM sera de uso unicamente par a lo asesores de Junior y Senior? Es acertado nuestro entender?

Respuesta: De conformidad a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, no es acertada la afirmación considerando que la herramienta tipo CRM es requerida para el registro de todos los servicios prestados mediante el Contact Center.

- Cuando hablan de sistemas de informacion se refieren a los aplicativos que usa el asesor como CRM, no a los aplicativos de gestion del contact center. Correcto?

Respuesta: Se refiere al CRM y el acceso a las sesiones de computador.

- Esto se solicita para el sistema CRM o de acceso a información de clientes solamente.. Correcto

Respuesta: Es correcta la afirmación.

- Los ambientes de desarrollo y pruebas deben tener alguna característica específica o pueden ser entornos de menor características y desempeño? Puede el mismo ambiente de desarrollo ser el ambiente de pruebas manteniendo separados sus campañas y servicios?

Respuesta: El proponente deberá garantizar los ambientes de desarrollo con las características propias de dicha actividad, en donde sea suficiente realizar las pruebas y esto no impacte el entorno de producción.

- los registros deberán ser conservados en línea o es posible alojarlos en otra ruta alterna donde en caso de ser requerido se haga la búsqueda y entregue a la entidad?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.11. del Pliego de Condiciones.

- Favor aclarar esta información a que hacen referencia con portabilidad del servicio?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, solicitamos no tener en cuenta que esta condición de la Matriz de Requisitos, toda vez que no se está solicitando esta obligación en el Pliego de Condiciones.

- Hay algún detalle de la redundancia requerida?, la redundancia también debe aplicar para estaciones de la operación?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, solicitamos no tener en cuenta que esta condición de la Matriz de Requisitos, toda vez que no se está solicitando esta obligación en el Pliego de Condiciones.

- Cual es el alcance que se tienen en esta sección con relación al contact center

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, solicitamos no tener en cuenta que esta condición de la Matriz de Requisitos, toda vez que no se está solicitando esta obligación en el Pliego de Condiciones.

- En caso que el IVR proporcionara la información, podría moverse los registros a otro lugar donde pueda consultarse o deben permanecer en línea.

Respuesta: Se deberá garantizar el tiempo requerido para consulta, en el repositorio de información que utilice el proponente para este tipo de servicios.

- 4.1.1. Etapa de transición y pre-implementación, Quien proveerá el sistema de PQR?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2. del Pliego de Condiciones.

- 4.1.1. Etapa de transición y pre-implementación, Cuando se tendrá información de los guiones de la operación?

Respuesta: Los guiones y lógicas de desarrollo de los guiones serán revisados con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato.

- 4.3.1 Servicios a cargo del grupo: Asesores Junior, 1. Conmutador
 - Quien es el propietario de la herramienta CRM? En caso que sea Previsora, el CRM es web?

Respuesta: De conformidad a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, Capítulo IV, numeral 4.7.1. inciso 8. La herramienta será de propiedad del proveedor.

- El PBX de LA PREVISORA S.A. es otra PBX distinta a la del contact center? La transferencia a esa PBX como se va a realizar?

Respuesta: Se deberá garantizar la conexión entre el servidor del proponente y PBX de LA PREVISORA S.A a través de conexión y/o cable UTP.

- 4.3.1 Servicios a cargo del grupo: Asesores Junior, 2. Mesa de encuestas

- Las encuestas se realizan directamente por asesores del contact center o se contempla hacer encuestas con agentes virtuales (maquina con audios pregrabados?)

Respuesta: En consideración al principio de eficiencias operativas descrito para el uso de recursos numeral 4.5.1 del Capítulo IV, si es posible realizar encuestas mediante sistemas automáticos, siempre que sean útiles y funcionales de cara a las necesidades de servicio de La Previsora S.A.

- 2.2. Gestionar invitaciones a eventos de forma telefónica,Estos contactos se harán 100% por un asesor del contact center o se contempla hacer contactos con agentes virtuales?

Respuesta: En consideración al principio de eficiencias operativas descrito para el uso de recursos numeral 4.5.1 del Capítulo IV, si es posible gestionar invitaciones a eventos mediante sistemas automáticos, siempre que sean útiles y funcionales de cara a las necesidades de servicio de La Previsora S.A.

- 2.3. Informar a los asegurados sobre el vencimiento de sus pólizas y/o campañas de nuevos productos y servicios. Estos contactos se harán 100% por un asesor del contact center o se contempla hacer contactos con agentes virtuales?

Respuesta: En consideración al principio de eficiencias operativas descrito para el uso de recursos numeral 4.5.1 del Capítulo IV, si es posible informar el vencimiento de póliza mediante sistemas automáticos, siempre que sean útiles y funcionales de cara a las necesidades de servicio de La Previsora S.A.

- 2.4. Los demás que surjan durante el desarrollo de la relación contractual vinculados al proceso de encuestas y outbound. Estos contactos se harán 100% por un asesor del contact center o se contempla hacer contactos con agentes virtuales?

Respuesta: En consideración al principio de eficiencias operativas descrito para el uso de recursos numeral 4.5.1 del Capítulo IV, si es posible gestionar los servicios de la mesa de encuestas mediante sistemas automáticos, siempre que sean útiles y funcionales de cara a las necesidades de servicio de La Previsora S.A.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior, 1. Mesa de entrada (Servicio general), Quien debe proveer el aplicativo de gestion y consulta de los usuarios? En caso que Previsora lo provea, este aplicativo es web?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2. del Pliego de Condiciones.

- 4.3.3. Servicios a cargo del grupo: Asesores Back Office, 2. Mesa de cotizaciones
 - Quien debe proveer el aplicativo de cotizaciones y ventas? En caso que Previsora lo provea, este aplicativo es web?

Respuesta: Esta información podrá ingresar mediante la página web de LA PREVISORA y el asesor del Contact Center tendrá usuario de consulta al repositorio de la información comercial de LA PREVISORA para la respectiva gestión. Por su parte, se utilizará el CRM del proponente para dejar registro de los casos que ingresan en la línea inbound y seguimiento en general.

- Como se tendrá acceso a las cotizaciones recibidas desde la pagina web?

Respuesta: De conformidad a la respuesta del punto anterior, el acceso a la información se hará mediante el sistema de información comercial y el contact center tendrá usuario de consulta.

- A que tipo de correo hacen referencia, correo fisico o electronico?

Respuesta: Se hace referencia a correo electrónico.

- 4.4. ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO, 1. Conmutador
 - Los valores de la tabla hacen referencia al total de llamadas que ingresaron a la linea en el mes o la cantidad de llamadas atendidas por los agentes?

Respuesta: La información estadística hace referencia a las llamadas que ingresaron a las extensiones de los asesores del conmutador.

- Existe algún flujo del IVR actual del conmutador? Esto con el fin de saber el flujo y valorar el esfuerzo en caso que hayan procesos transaccionales.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Anexo 1.

- 4.4. ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO, 5. Mesa de Indemnizaciones, La cantidad de llamadas esta mezclada entre sentido inbound y outbound? Cuales son las cantidades por sentido de la llamada?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Anexo 1.

- 4.7.1. Software de gestión y bases de datos
 - Es totalmente vital el uso del servicio de FAX? Cuando hablan de correo escrito, se refieren a correo físico o correo electrónico?

Respuesta: La línea de fax se tiene implementada y seguirá siendo uno de los canales del Contact center. El envío de correo escritos puede hacer referencia a escrito o electrónico; sin embargo, por el numeral en mención, se considera los correos electrónicos automáticos.

- El monitoreo de pantalla puede hacerse con software externo a la plataforma de contact center?

Respuesta: El proponente estará en la potestad de validar el software que garantice el cumplimiento a esta condición.

- 4.7.2. Desarrollos Tecnológicos, Los costos serán evaluados en conjunto en caso que no esten en el alcance inicial o se asume que se haran sin costo distinto a las estaciones de agentes?

Respuesta: El proponente debe amortizar todos los costos en el valor agente, toda vez que LA PREVISORA S.A no contempla rubros para pagos adicionales. Adicionalmente, el objeto del recurso Ingeniero de desarrollo y soporte tecnológico es para ser utilizado en la ejecución del contrato en el desarrollo de componentes adicionales para la operación sin costos adicionales para LA PREVISORA S.A. bajo la figura de trabajo en cola.

- 4.7.2.1. Desarrollo de guiones de la operación, Cual es el nivel de integración requerido para los aplicativos del contact center, CRM provisto por el oferente y Iso aplicativos de PREVISORA?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2.6 del Pliego de Condiciones.

- 4.4. ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO
 - En la tabla Gestión PQR'S SOAT, Jurídicos, Requerimientos y Defensor del Consumido , que significado tiene SFC y DCF en la descripción Validación, creación y cierre de casos SFC DCF ?

Respuesta: SFC: Superintendencia Financiera de Colombia y DCF: Defensor del Consumidor Financiero.

- En la tabla Radicación y trámite de PQR'S , que significado tiene DP en la descripción Respuestas y cierres DP ?

Respuesta: DP: Derechos de Petición.

- Agradecemos a la entidad que para efectos de hacer efectivo el principio de transparencia se sirva manifestar y aclarar los conceptos citados al interior del pliego relacionados con la denominación de PROPONENTE en razón a que desde el inicio se contempla tal concepto, pero con actividades o responsabilidades como si ya fuera CONTRATISTA . Obviando que nos encontramos en un proceso de selección aún y la denominación y actividades que debería persistir es la de PROPONENTE U OFERENTE .

Respuesta: La diferenciación en el texto hace referencia a que en algunas circunstancias se habla de proveedor o contratista porque el texto remite a una situación o circunstancia específica que tiene que ver con el proponente ya seleccionado y no genera ninguna confusión respecto del término PROPONENTE. El término no viola principio de transparencia.

- Teniendo en cuenta la premura del tiempo, la importancia del proceso de selección y con el objeto de aportar una oferta competitiva al citado proceso, solicitamos amablemente a la entidad se extienda la entrega de las propuestas para el día lunes 10 de agosto, con tal que los diferentes

proponentes logremos entregar la propuesta con todos los anexos requeridos.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 1.

19. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA EMERGIA

- 3.3.2.3.1. Ratios por asesor, El OFERENTE dentro de sus procesos actuales maneja la figura de Analista CX que cubre las figuras de Calidad y Formación. ¿Esta figura podría ser aceptada por LA PREVISORA (teniendo en cuenta que no se afectaría el rendimiento ni la calidad de la gestión) o requiere que los estos cargos estén por separado?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el mismo numeral, en donde se solicita al formador y al auditor de conformidad a un ratio y de forma independiente.

- 4.2. GESTIÓN DEL CONTACT CENTER, Para el reclutamiento del personal estos deben contar con estudios de seguridad (polígrafo, visita domiciliaria, etc) o con las pruebas de selección que realiza el OFERENTE es suficiente?

Respuesta: El proponente será autónomo en la definición de la modalidad de contratación

- 3.3.2.3.8. Demanda de asesores, Se mencionan que LA PREVISORA podrá determinar la cantidad de asesores. ¿ Junior: 10 // Senior: 28 // Back: 9, estas serían las cantidades de asesores con las que iniciaría el servicio? Falta otra figura?

Respuesta: En atención a su observación, es correcta la afirmación y no aplicará ninguna otra figura de asesores; así mismo serán estas las cantidades iniciales requeridas, las cuales podrán variar en función de las necesidades del servicio y siempre que se ajusten al presupuesto.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior

- En mesa de entrada se menciona atención y radicación de PQRS. ¿La herramienta CRM para esta gestión estará facilitada por LA PREVISORA o deberá ser puesta por EL OFERENTE?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.1. inciso 8 y numeral 4.7.2 del Pliego de Condiciones.

- En mesa de entrada se menciona Atención de CHAT WEB. ¿La herramienta para esta gestión de CHAT estará facilitada por LA PREVISORA o deberá ser puesta por EL OFERENTE?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2.4. del Pliego de Condiciones.

- En mesa de entrada se menciona atención de Video Llamadas. ¿La herramienta para esta gestión de Video Llamadas estará facilitada por LA PREVISORA o deberá ser puesta por EL OFERENTE?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2.3.. del Pliego de Condiciones.

- La atención de Canales Alternativos como WhatsApp, Redes Sociales, etc, ya se tiene implementado por parte de LA PREVISORA? Lo debe implementar EL OFERENTE? Hay una fecha tentativa para el inicio de este canal? Por favor extender esta información.

Respuesta: Agradecemos su observación y confirmamos que a la fecha el servicio de WhatsApp no se tiene implementado, por su parte las redes sociales ya se encuentran implementadas y no se requiere que el contact center las administre, lo que se requiere es atender las solicitudes recibidas a través de las redes sociales, las cuales serán entregadas por el Community Manager de LA PREVISORA S.A a través del mecanismo que se implemente para tal fin. El proponente deberá tramitarlas dependiendo su naturaleza, contemplado en los diferentes servicios requeridos en el Pliego de Condiciones.

- En mesa Sarlaft y Mesa de encuestas se habla de una gestión Outbound. ¿El tráfico telefónico generado fruto de esta gestión será

asumido por LA PREVISORA o por EL OFERENTE? De ser asumido por EL OFERENTE podrian indicarnos por favor los volúmenes de llamadas salientes (día, semana, mes, año) de cada uno de los segmentos realizadas así como su AHT/TMO promedio, %fijo, %celulares, %internacional?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.4.7. del Pliego de Condiciones. La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo IV, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- 4.3.3. Servicios a cargo del grupo: Asesores Back Office,
 - ¿Cuántos agentes Back Office se requieren para la correcta gestión?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.5 del Pliego de Condiciones y Adenda No. 2.

- ¿Se tiene información de los volúmenes o gestiones a la hora?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo III, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- 6. Back Office y atención presencial, ¿Se tiene un estimado de la cantidad de personas a ocupar en esta gestión presencial?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en Adenda No. 2.

- 4.6. HORARIO DE LOS SERVICIOS, ¿Podrían darnos detalles de los horarios de cada una de los servicios a prestar, así como cuáles serían obligatorias

para laborar en horarios de sobre coste (nocturnos, festivos, dominicales, extras)?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en Adenda No. 2.

- 4.6. HORARIO DE LOS SERVICIOS, Podrian compartirnos las curvas o distribucion de los traficos recibidos y emitidos?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en Adenda No. 2.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS, ¿EL OFERENTE debera instalar Licencias de Office en los equipos de todas las figuras incluyendo agentes? O solo personal de estructura? Podria usarse un software libre?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.12. del Pliego de Condiciones.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS, ¿EL OFERENTE debe asumir el coste de desarrollo o implementacion de algun CRM o licencia de algun aplicativo usado por LA PREVISORA para su gestion? De ser asi, ¿Cuál? ¿A que coste?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida. Sugerimos validar el Capítulo IV, numeral 4.7.1. inciso 8. Y 4.7.2 del Pliego de Condiciones.

- 4.7.4.7. Minutos a celular, Los paquetes de minutos que se deben incluir dentro de la propuesta economica seran los que se destinen para la gestion OUT de las Mesas de Encuestas y Sarlaft? O seran para otra gestion?

Respuesta: De conformidad al Pliego de Condiciones, los paquetes solicitado involucran el requerimiento para la gestión de marcaciones de todos los servicios.

- 4.7.5.1. Instalaciones del Contratista, La operación de LA PREVISORA en instalaciones de EL OFERENTE debe contar con cerramientos y entradas con lectura de biometricos?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Matriz de Requisitos de Seguridad para Contact Center y el mismo numeral en mención. Además de garantizarse el cumplimiento a la normatividad vigente.

- 4.7.5.1. Instalaciones del Contratista, Por tema de la actual contingencia producto del SARS-COV-2, EL OFERENTE podría cotizar y llevar parte o el total de la operación en modalidad de trabajo en casa? O el 100% de la operación debiera estar en instalaciones o site?

Respuesta: A la fecha la Superintendencia Financiera no ha emitido normativa que regule la prestación de servicios de Contact center mediante la modalidad de teletrabajo, por lo que en principio no es posible solicitar las condiciones de la operación de esta manera; sin embargo, una vez se establezcan las disposiciones legales para hacerlo LA PREVISORA junto con el proponente adjudicado podrán revisarlo y determinar las condiciones para su implementación.

- ¿Los precios entregados a LA PREVISORA se deben entregar incluyendo IVA o antes de IVA?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo V, numeral 5.1 cuadro de oferta del Pliego de Condiciones.

- Por favor confirmar si para estar habilitados en los requisitos financieros se debe cumplir con la totalidad de los indicadores allí establecidos.

Respuesta: De conformidad a los requisitos habilitantes, se deberá cumplir lo señalado de el numeral 3.2 CAPACIDAD FINANCIERA.

- 3.3.22.3.4, *Hay una dotación adicional a la entregada por ley que debemos asumir (elementos de identificación) que debe portar el personal presencial en la Previsora. Podemos tener mayor información de detalle de estos para poder proyección de coste de los mismos?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo III, numeral 3.3.2.3.4. del Pliego de Condiciones. En la ejecución contractual se puede concertar entre las partes el tipo de dotación o se le compartirá al proponente seleccionado el código de vestir de la Compañía para que sirva de guía en el ajuste de este requerimiento.

- ¿Dentro del dimensionamiento planteado en la pág 55 ya están contemplados los asesores para atender el Chat Online que debe tenerse según el apartado 4.7.2.4. Desarrollo funcionalidad Chat online y Chat-BOT pag 64?

Respuesta: En atención a su observación y considerando que los servicios del Chat corresponden al grupo Asesores Senior, si se encuentran considerados en el requerimiento de asesores iniciales.

- 4.7.2.4. Desarrollo funcionalidad Chat online y Chat-BOT Pág 64, ¿Podrían informar cantidad de tráfico esperado para línea Chat?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, no se cuenta con la información por cuanto el servicio no ha sido implementado para ChatBot. En lo que corresponde al chat online, lo podrá consultar en el Anexo No. 1.

- 4.4. ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO Pág 50, ¿Podrían compartir comportamiento de llamadas a nivel de día por franjas horarias (Curva intraday) para los servicios de Comnutador, mesa de entrada y mesa de imdenizaciones?

Respuesta: Se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo III, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- 4.4. ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO Pág 50, Por favor confirmar % de Contactabilidad de las bases y % efectividad esperado para la mesa de encuestas.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma será revisada con el proponente seleccionado una vez adjudicado el contrato. Aclaremos que por estos índices no se generarán sanciones contractuales.

- Es posible conocer los salarios actuales (agentes y estructura) con el fin de propiciar contratación y traslado de personas y transferencia de

conocimiento para mejorar tiempos de curva de aprendizaje y continuidad en los empleos.

Respuesta: Tratándose de un proceso para la contratación de servicios de outsourcing LA PREVISORA S.A. no está en la capacidad de determinar la estimación salarial; sin embargo, se espera que en su propuesta de aspectos calificables, el proponente tenga en cuenta los rangos de mercado para este tipo de servicios tanto en salario como en el plan de incentivos por calidad en el servicio.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior, Nombre del CRM que actualmente esta en uso

Respuesta: El CRM actual del Contact Center es de propiedad del proveedor y no consideramos relevante su nombre para la presentación de oferta.

- ¿Cuál es el proceso de solicitud para la entrega de usuarios y qué tiempo se contemplan para este requerimiento?

Respuesta: Este proceso será concertado con el proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato, toda vez que dependerá del tipo de software a proveer y requerimientos para la creación de los mismos

- En que ciudades deben estar ubicadas el personal del canal presencial y los horarios de atención para cada ciudad?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- De acuerdo al mercado los ratios de formador estan en 1/45, solicitamos poder ajustar dicho ratios

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, para la operación proyectada se tiene previsto un solo formador y en caso de proyección de crecimiento, uno de los procesos con mayor oportunidad es el de Formación, por lo tanto, se mantiene el requerimiento.

- La certificación de la línea de whatsapp es de la Previsora? Teniendo en cuenta que este proceso tiene unos tiempos ajenos al Oferente.

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- Con el fin de garantizar la pluralidad de oferente solicitamos considerar que la cuantía de los contratos certificados para este caso 3 cumplan con el valor total de la invitación

Respuesta: Agradecemos su observación, pero la misma no se tendrá en cuenta pues el requerimiento se realiza con el fin de verificar que el oferente ha realizado contratos de cuantía y objeto similar al que se solicita en el pliego de condiciones, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado.

- Con el fin de garantizar la pluralidad de oferente solicitamos considerar que la sumatoria de los contratos certificados para este caso 3 cumplan con el valor total de la invitación.

Respuesta: Agradecemos su observación, pero la misma no se tendrá en cuenta pues el requerimiento se realiza con el fin de verificar que el oferente ha realizado contratos de cuantía y objeto similar al que se solicita en el pliego de condiciones, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado.

- Con el fin de garantizar la pluralidad de oferente solicitamos considerar que la cuantía de los contratos certificados para este caso 3 cumplan con un 30% del valor total del contrato como mínimo

Respuesta: Agradecemos su observación, pero la misma no se tendrá en cuenta pues el requerimiento se realiza con el fin de verificar que el oferente ha realizado contratos de cuantía y objeto similar al que se solicita en el pliego de condiciones, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado.

20. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA INTERACTIVO

- 1.8 - Lugar de ejecución
 - ¿Cuales son las sucursales de LA PREVISORA?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- ¿ Se entiende que la operación de contact center se tendra solamente en la ciudad de Bogotá, es correcto?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.5.3. del Pliego de Condiciones.

- 3.1.4 - La garantia de seriedad debe tomarse sobre el 10% del presupuesto oficial incluido IVA?

Respuesta: Es correcta su apreciación la cual podrá ser constatada en el punto 1.5 del Capítulo I.

- Indicadores que se deben acreditar:
 - Estos indicadores se toman con el presupuesto oficial de contratación con IVA incluido?

Respuesta: De conformidad a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, es correcto.

- 3.3.1 - Experiencia del proponente.
 - Es posible presentar certificaciones de experiencia no solo de clientes que esten vigialados por la Superintendencia Financiera?

Respuesta: En consideración a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, se están solicitando 3 certificaciones, todas deben obligatoriamente acreditar la cuantía del 75% del presupuesto destinado y deberán ser de operaciones con más de 40 posiciones. Ahora bien, en los literales a. b. y c., se establece la particularidad de cada certificación, es decir, que solamente 1 certificación deberá acreditar experiencia con entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y las otras 2 corresponderán a la experiencia de Contact Center en otro tipo de entidades en atención a las condiciones requeridas por LA PREVISORA S.A.

3.3.1 - Experiencia del proponente.

- Es habilitante tener experiencia en el uso de servicios de RPA?

Respuesta: Si es habilitante.

- 3.3.1 - Experiencia del proponente. Es habilitante tener experiencia en el uso de servicios de RPA? En este momento estamos en proceso de implementación de este servicio en diferentes campañas, se podría subsanar de alguna manera este requerimiento?

Respuesta: Agradecemos sus comentarios pero se requiere certificación de servicios ya implementados.

- 3.3.1 - Experiencia del proponente.
 - ¿Es valido presentar una certificación donde se detalle diferentes valores de contratos, pero que hacen referencia al mismo servicio prestado y al mismo clien.te?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida.

- Es habilitante que en las certificaciones se tenga descrito la prestación de servicios como Web services, RPA, Bots y Business Intelligence?

Respuesta: Si es habilitante.

- Si es así, se puede subsanar de alguna manera este requerimiento? Debido a que las certificaciones que brindan los clientes no se encuentra el detalle de esto

Respuesta: El objetivo de este requerimiento es validar la experiencia y que la misma sea certificada por clientes en donde se hayan hecho funcionales este tipo de servicios.

- 3.3.2 Personal a cargo del Proponente -

- ¿Hay homologación para nivel académico técnico y tecnológico, no hay homologación para nivel profesional?

Respuesta: En consideración a lo detallado en el Pliego de Condiciones, la homologación aplica para los perfiles descritos en el numeral antes mencionado.

- 3.3.2 Personal a cargo del Proponente -
 - ¿Es viable realizar la selección y contratación para que los Asesores trabajen en modalidad Homeoffice? Esto debido a la emergencia sanitaria que está presentando el país

Respuesta: A la fecha la Superintendencia Financiera no ha emitido normativa que regule la prestación de servicios de Contact center mediante la modalidad de teletrabajo, por lo que en principio no es posible solicitar las condiciones de la operación de esta manera; sin embargo, una vez se establezcan las disposiciones legales para hacerlo LA PREVISORA junto con el proponente adjudicado podrán revisarlo y determinar las condiciones para su implementación.

- 3.3.2 Personal a cargo del Proponente -
 - ¿Los rangos salariales de los cargos y tabla de comisiones son potestad del Cliente

Respuesta: Tratándose de un proceso para la contratación de servicios de outsourcing LA PREVISORA S.A. no está en la capacidad de determinar la estimación salarial; sin embargo, se espera que en su propuesta de aspectos calificables, el proponente tenga en cuenta los rangos de mercado para este tipo de servicios tanto en salario como en el plan de incentivos por calidad en el servicio.

- 3.3.2 Personal a cargo del Proponente -
 - El cliente participa en alguna de las etapas de selección de personal?

Respuesta: Los procesos de selección hacen parte de la autonomía administrativa del proponente, por lo tanto, LA PREVISORA S.A no está en capacidad de participar en las etapas de selección de personal.

- 4.3.1 - 1. Conmutador -

- ¿El CRM será suministrado por la PREVISORA? ¿ Como será el acceso a él y cual es el alcance del mismo?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.1.1 inciso 8. del Pliego de Condiciones.

- 4.3.2 - 1. Mesa de entrada
 - ¿El alcance de la atención de PQR's será solamente para la atención y radicación?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV numeral 4.3.3 del Pliego de Condiciones.

- ¿La sulición a estas PQR's serán gestionadas directamente por LA PREVISORA?

Respuesta: Las áreas de la compañía responden directamente las PQRS sin embargo el grupo Back Office responderá las PQRS donde la Gerencia de Servicio es la responsable de su gestión.

- 4.3.2 - 1. Mesa de entrada -
 - ¿Para la atención de video llamadas a personas en situación de discapacidad se debe contact con asesores con conocimiento en lenguaje de señas?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo III, numeral, 3.3.2.1. del Pliego de Condiciones.

- ¿Cuál debe ser el porcentaje respecto a la cantidad de asesores a contratar?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no es clara para ser atendida.

- 4.3.2 - 1. Mesa de entrada -
 - ¿Cuáles son las redes sociales a gestionar?

Respuesta: Lo que se requiere es atender las solicitudes recibidas a través de las redes sociales, las cuales serán entregadas por el Community Manager de LA PREVISORA S.A a través del mecanismo que se implemente para tal fin. El proponente deberá tramitarlas dependiendo su naturaleza, contemplado en los diferentes servicios requeridos en el Pliego de Condiciones.

- 4.3.2 - 1. Back Office y atención presencial -
 - ¿Se debe suministrar personal presencial para atención de oficinas de PREVISORA?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- ¿es viable solamente prestar este servicio en la ciudad de Bogotá?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, no es viable.

- 4.4 Estadísticas del servicio - Es posible contar con las estadísticas de Transacciones por Día o intervalo, esto con el fin de dimensionar la operación de manera más precisa?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo III, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- 4.6 Horario de los servicios -
 - Por favor describir de manera detallada los horarios de atención por cada servicio requerido

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 4.7.2.4 Desarrollo funcionalidad Chat online y Chatbot -
 - LA PREVISORA ya cuenta con el árbol de navegación del chatbot?, es es así por favor suministrarlo

Respuesta: Actualmente no tenemos este servicio implementado.

- 4.7.2.4 Desarrollo funcionalidad Chat online y Chatbot -
 - LA PREVISORA ya cuenta con la línea telefónica en la que se atenderá las interacciones por whatsapp?

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- Esta ya se encuentra certificada?

Respuesta: En el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- 4.7.2.4 Desarrollo funcionalidad Chat online y Chatbot -
 - El costo de Whastapp bussines, ChatBot y VirtualHold depende del número de transacciones o licencias a utilizar, se cuenta con algún histórico de estos canales?

Respuesta: En el momento no contamos con el servicio de Whastapp bussines y ChatBot, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo. Para VirtualHold agradecemos remitirse al anexo 1.

- 4.7.2.6 Integracione Web Services -
 - ¿Qué tipo de Web Services se admiten?

Respuesta: Agradecemos su consulta, pero la misma no es clara; sin embargo, los ya implementados son del tipo SOAP y REST.

- 4.7.2.6 Integracione Web Services -
 - ¿Se tienen intercambios de token entre las plataformas?

Respuesta: Efectivamente se tienen token.

- 4.7.2.6 Integracione Web Services -
 - ¿Cuantos sistemas se tienen que integrar?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capitulo IV numeral 4.7.2.6 del Pliego de Condiciones.

- 4.7.2.6 Integracione Web Services -
 - ¿Se usan certificados SSL?

Respuesta: Si se usan para algunas conexiones.

- ¿Estos son suministrados?

Respuesta: Los contratos y los certificados serán suministrados por LA PREVISORA S.A al proponente seleccionado, al momento de adjudicar el contrato.

- 4.7.4.1 Administración de las líneas telefónicas -
 - El costo de la Línea 018000 será asumido por la Previsora o por el Contratista?

Respuesta: La respuesta a su observación está contenida en el mismo numeral.

- 4.7.4.5 Parametrizaciones de los sistemas IVR -
 - Para la gestión del IVR, por favor suministrar el árbol del mismo. Este IVR será transaccional?

Respuesta: La respuesta de su observación podrá ser consultada en el anexo1 y el IVR si es transaccional.

- Si es así, que tipo de información se deberá capturar?

Respuesta: Actualmente se capturan números de documento, números telefónicos y mensajes de vos, se podrán implementar otras capturas de información a través del IVR y estas no tendrán costo para LA PREVISORA S.A.

- 4.7.5.1 Instalaciones del contratista -
 - ¿Es habilitante que los baños sean exclusivos para LA PREVISORA? Podemos garantizar el ratio solicitado pero agradecemos poner a consideración esta exclusividad.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, el requerimiento es obligatorio y se mantiene.

- 4.7.5.2 - Plan de continuidad de Previsora Seguros.
 - ¿Es obligatorio contar con sede en Medellín?

Respuesta: El proponente deberá tener conexión en las ciudades en donde opera el sitio principal y alternativo de LA PREVISORA S.A., garantizando una sede principal y una sede contingencia del proponente en ciudades diferentes.

- ¿Es viable prestar el servicio a nivel nacional desde Bogotá?

Respuesta: No es viable, ver respuesta anterior.

- 4.7.5.4 Datacenter alternativo del proponente -
 - ¿Este datacenter puede estar ubicado también en la ciudad de Bogotá?

Respuesta: No es viable, ver respuesta anterior.

- Es habilitante contar con este requerimiento?

Respuesta: La condición es obligatoria de acuerdo a lo señalado en el Pliego de Condiciones.

- 4.7.5.8 Ubicación de los servidores -

- ¿Es obligatorio tener el servidor de telefonía en la sede de LA PREVISORA?

Respuesta: La condición es obligatoria de acuerdo a lo señalado en el Pliego de Condiciones.

- 4.8 Capacitación -
 - ¿Cuáles son los tiempos de capacitación de producto?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada capítulo IV numeral 4.8.1. del Pliego de Condiciones.

- LA PREVISORA los realiza o participa en el mismo?

Respuesta: Sí, la PREVISORA S.A entrega la información al proponente, quien se encarga de distribuirla en la operación de conformidad a los planes y cronogramas de capacitación.

- .."no podrán iniciar labores en la operación hasta que no se cumpla la totalidad del plan inicial de capacitación, el cual deberá ser de mínimo veinte (20) días..."
 - ¿Estos 20 días que procesos contemplan? (Proceso de PQR, Indemnizaciones, Información general, ventas y entrevistas de conocimiento, soporte presencial, procesos de Back office...) ? . Si contempla sólo unos procesos, ¿Cuál es el tiempo de formación de los demás segmentos?

Respuesta: El tiempo de formación es estándar, el objetivo es garantizar en la medida de lo posible que los asesores antes de ser back office, sean senior y antes de ser senior, sean junior. Aunque no en todos los casos se da esta condición, el tiempo de 20 días contempla la formación en aspectos interdisciplinarios de la Compañía, independientemente de sus funciones.

- "...el lugar de ejecución es la ciudad de Bogotá; los servicios se prestarán en las ciudades y/o sucursales que defina LA PREVISORA S.A. a nivel nacional..."

- ¿Qué ciudades se contemplan para asegurar entrenamiento a operación alterna?

Respuesta: En la ciudad en donde opere la operación alterna del proponente, ver requerimiento de viajes descrito en el Pliego de Condiciones. Para las ciudades en donde se preste atención presencial, se aceptará la modalidad virtual.

- 4.8.1 Plan de Capacitación -
 - ¿Cuál es la modalidad (Virtual - presencial) de la primera formación por parte de LA PREVISORA a al aliado?

Respuesta: Se pueden contemplar las dos formas

21 OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA UNO27

- 3.3.2. PERSONAL A CARGO DEL PROPONENTE
 - ¿Existe algún requisito adicional para los filtros de selección?, por ejemplo visitas domiciliarias, estudios de seguridad?

Respuesta: El proponente será autónomo en la definición de sus filtros de selección, siempre que se cumpla con el tiempo de disponibilidad de recursos requerido por LA PREVISORA S.A.

- 4.8.1. Plan de Capacitación
 - ¿Está definida la certificación para la aprobación del proceso formativo?

Respuesta: La certificación la define el proponente en cumplimiento del plan de capacitación concertado en conjunto.

- 4.8.3. Complementariedad en la capacitación
 - ¿Están estipulados el volumen, la periodicidad y la intensidad horaria de las formaciones complementarias?

Respuesta: No están estipulados, toda vez que para llevar a cabo esta condición, se deberá garantizar la adecuada prestación del servicio, por lo tanto, deberán definirse estos tiempos en relación a las necesidades de la operación y del servicio.

- 4.10.2. Generalidades para la entrega de Informes
 - ¿Se tiene definido el formato y periodicidad de presentación de informes de Gestión de Capacitación, Evaluaciones de conocimiento y de novedades de personal?

Respuesta: Si se tienen definidos formatos y periodicidad, podrá ampliar su consulta en el Capítulo IV numeral 4.10.2 del Pliego de Condiciones.

- ¿El proponente debe de incluir un sistema para el manejo de PQR?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el capítulo IV numeral 4.7.2.1. del Pliego de Condiciones.

- ¿El manejo de Cotizaciones que se debe de llevar va ligado o un numero de radicado de la Previsora?

Respuesta: El número de radicado debe ser generado por el CRM que entrega el proponente y también se generan consecutivos en el sistema de información comercial en donde reposarán las cotizaciones web.

- ¿Como proveedores debemos de desarrollar un software para el manejo de esta información?

Respuesta: La respuesta a su observación está contenida en el Pliego de Condiciones, Capítulo IV, numeral 4.7.2.; sin embargo, confirmamos que sí se debe desarrollar.

- Al momento del cierre del contrato hay que entregar el CRM desarrollador por el proponente, ¿hay que entregar también el PQR?

Respuesta: Se debe entregar la data capturada a través de los diferentes formularios desarrollados. Consultar el Capítulo IV, numeral 4.7.1, inciso 10 del pliego de Condiciones.

- 3.3.2. PERSONAL A CARGO DEL PROPONENTE
 - Se tiene estipulada una asignación salarial para cada cargo?

Respuesta: Tratándose de un proceso para la contratación de servicios de outsourcing LA PREVISORA S.A. no está en la capacidad de determinar la estimación salarial; sin embargo, se espera que en su propuesta de aspectos calificables, el proponente tenga en cuenta los rangos de mercado para este tipo de servicios tanto en salario como en el plan de incentivos por calidad en el servicio.

- 3.3.2.3.8. Demanda de asesores
 - Cual es la diferencia del perfil del asesor junior y senior?

Respuesta: La respuesta de su observación podrá ser consultada en el capítulo IV numeral 4.3 del Pliego de Condiciones.

- 4.1.2. Etapa de Operación
 - La duración del contrato es de 36 meses o 12 meses.

Respuesta: 36 meses

- Mes de cotizaciones:
 - Realizar gestión comercial de asesoría y seguimiento a los prospectos de venta, garantizando un cumplimiento en la conversión del 3% para ventas Inbound a través de leads que la compañía active o a solicitud del cliente. Cuantas son las llamadas en promedio mensual para ventas y cuantos leads mensuales?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1.

- Efectuar las llamadas a lugar para cierre de casos y recaudo de cartera. Cuál es el volumen de llamadas mensuales? El TMO de esta gestión? % de contactabilidad?

Respuesta: Actualmente no tenemos este servicio habilitado, se pretende implementarlo en la vigencia de este contrato y de acuerdo con las necesidades de LA PREVISORA S.A

- En este servicio, se deben contemplar comisiones y/o incentivos por ventas, que incluya además los aceleradores pertinentes que permitan mejorar la gestión. Se tiene algún % estipulado?

Respuesta: No se tiene porcentaje estipulado, este se definirá con el proponente seleccionado de conformidad a su oferta de incentivos.

- ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO

- Cuál es el tráfico intra día, intra hora del volumen mensual relacionado de cada servicio?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo III, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- Se tiene estipulado un nivel de servicio?

Respuesta: La respuesta de su observación podrá ser consultada en el capítulo IV numeral 4.12 del pliego de condiciones

- Cuál es el horario de atención de cada una de las líneas?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2

- OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS

- EL PROVEEDOR se hará cargo de todo el licenciamiento necesario del software ofimático, cuales perfiles requieren herramientas ofimáticas?

Respuesta: Dependerá del tipo de servicio a gestionar y las restricciones normativas, por ahora aplica para los asesores Back office y al personal administrativo del proponente.

- Cuales herramientas son necesarias?

Respuesta: Agradecemos sus comentarios; sin embargo, la pregunta no es clara. Si son herramientas de desarrollo serán las que le permitan diseñar interfaces personalizadas, de acuerdo, con los requerimientos definidos por LA PREVISORA S.A. para cada uno de los servicios a desarrollarse.

- El Contact Center por medio de video llamada deberá atender las llamadas de los clientes a través de la opción en el portal de la entidad y por medio del cual los usuarios podrán realizar una llamada en video que los comunicará con el Contact center para recibir información y servicio. Cuantas llamadas son mensuales?

Respuesta: La respuesta de su observación podrá ser consultada en el anexo 1.

- Todos los asesores deben tener esta opción?

Respuesta: Se tiene contemplado un recurso del grupo asesores senior.

- Cuál es el volumen mensual, diario y por hora de atención a través de Chat online y WhatsApp?

Respuesta: La respuesta de su observación sobre chat online podrá ser consultada en el anexo1, para servicio Whatsapp en el momento no contamos con este servicio, por lo que el proponente deberá estar en la capacidad en conjunto con LA PREVISORA S.A para implementarlo.

- Cuál es el horario de atención de esta opción?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- El Computador Portátil solicitado solo es para el rol de formador?

Respuesta: Inicialmente si.

- Cuantas Tables de seguimiento y control de la calidad se requieren?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- Cuantos Celulares de contingencia con mínimo 200 minutos se requieren?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

22 OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA INDRA

- Se permita participar bajo la modalidad de consorcio o unión temporal. En efecto, en los procesos de selección públicos y/o privados se acostumbra permitir la participación de dos o más empresas asociadas en consorcio o unión temporal, con miras a sumar capacidades, comprometiéndose cada empresa a ejecutar el objeto contractual y respondiendo de manera solidaria frente al Cliente. Dichos esquemas ofrecen soporte suficiente a las empresas contratantes y tienen la ventaja de ofrecer mayor respaldo a nivel financiero y de ejecución contractual, dado que los esfuerzos de sus integrantes implican menor probabilidad de fracaso.

Respuesta: Por directrices de LA PREVISORA no se aceptan propuestas de uniones temporales ni consorcios.

- En caso que considere inviable la participación de consorcios o uniones temporales, solicitamos se permita acreditar experiencia a través de convenios de colaboración empresarial con el proponente como lo sería un asistente técnico, partner o modalidad válida de colaboración. En este caso, el proponente puede acreditar tener vinculación con un partner, asistente técnico o tercero experto en las actividades objeto de acreditación de experiencia, quien estaría vinculado al Contratista desde el momento de presentar oferta, con miras a garantizar la aplicación de su experiencia y conocimientos durante la ejecución del contrato. Para el efecto, la empresa a través de la cual se acredite la experiencia puede presentar un compromiso escrito a través del cual acepte participar en la ejecución del contrato poniendo a disposición su experiencia, dando cumplimiento a la totalidad de condiciones y requerimientos del Pliego de Condiciones, y asumiendo responsabilidad en la ejecución de dichas actividades.

Respuesta: Por directrices de LA PREVISORA no se aceptan propuestas de uniones temporales ni consorcios.

- Se permita experiencia adquirida a nivel nacional o internacional de (i) las sociedades controladas (directa o indirectamente) por el proponente, (ii) las sociedades matrices del proponente, y (iii) las sociedades controladas (directa o indirectamente) por las matrices del proponente. En efecto, organizaciones con amplia capacidad, experiencia y soporte desarrollan sus actividades mediante diferentes vehículos empresariales, razón por la cual sus experiencias pueden haberse desarrollado en diferentes empresas del conglomerado. En tales eventos, permitir la acreditación de requisitos mediante empresas que pertenezcan a la misma organización, facilita a los Clientes incorporar conocimientos de todas las empresas, lo cual otorga un amplio respaldo en la ejecución del Contrato. Es importante precisar que la posibilidad de acreditar requisitos bajo empresas del mismo conglomerado es acorde con la figura de "invocación de méritos" que se presenta en muchas organizaciones y conglomerados que operan bajo situaciones de control, en los términos establecidos en el artículo 260 del Código de Comercio, tal y como fue modificado por el artículo 26 de la Ley 222 de 1995. Para el efecto, se propone la siguiente redacción que permite regular los eventos de acreditación de experiencia: *"El proponente podrán acreditar los requisitos del proceso de selección mediante (i) sus sociedades controladas (directa o indirectamente), (ii) sus matrices, o (iii) sociedades controladas (directa o indirectamente) por sus matrices. En tal evento, proponente y/o su(s) integrante(s) acreditarán la situación de control mediante certificado expedido por su representante legal"*.

Respuesta: La experiencia debe ser directamente de la empresa que presenta propuesta

24. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA KONECTA

- 3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE "a. Acreditar experiencia en contratos ejecutados o en ejecución con entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera"

- Solicitamos amablemente poder incluir dentro de la experiencia, clientes que no se encuentren vigilados por la superfinanciera, a quienes se les haya prestado servicios similares a los solicitados por La Previsora en los pliegos de condiciones.

Respuesta: En consideración a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, se están solicitando 3 certificaciones, todas deben obligatoriamente acreditar la cuantía del 75% del presupuesto destinado y deberán ser de operaciones con más de 40 posiciones. Ahora bien, en los literales a. b. y c., se establece la particularidad de cada certificación, es decir, que solamente 1 certificación deberá acreditar experiencia con entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y las otras 2 corresponderán a la experiencia de Contact Center en otro tipo de entidades en atención a las condiciones requeridas por LA PREVISORA S.A.

- 3.3.1 EXPERIENCIA DEL PROPONENTE "a. Acreditar experiencia en contratos ejecutados o en ejecución con entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera"
 - Sobre este mismo punto, solicitamos por favor aceptar certificaciones de experiencia, donde los clientes de interés y acores con el objeto puedan redactarla de acuerdo con su políticas, ya que en varios de los casos, nuestros ,clientes nos las entregan de acuerdo con sus formato, por supuesto incluyéndo la información más relevante para estos procesos.

Respuesta: En atención a lo señalado en el Pliego de Condiciones en el numeral 3.3.1, se deben certificar todos los ítems mencionados.

- Página 14 1.20 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN ABIERTA
 - Por Favor revisar posibilidad de entregar la propuesta un par de días después debido a que es muy cotro el tiempo entre la entrega de las respuestas por parte de Previsora y la entrega de la propuesta. O alternativamente, favor analizar si es posible entregarnos las respuestas un poco antes de la fecha prevista en cronograma.

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 1.

- Pregunta General
 - Favor informar, si dentro del marco de la situación mundial de COVID y confinamiento, ¿Para ustedes es viable que la Operación pueda ofrecerse bajo la figura de trabajo en casa, ya sea de forma total o parcial? Esto con el objetivo de cuidar la salud de los asesores

Respuesta: A la fecha la Superintendencia Financiera no ha emitido normativa que regule la prestación de servicios de Contact center mediante la modalidad de teletrabajo, por lo que en principio no es posible solicitar las condiciones de la operación de esta manera; sin embargo, una vez se establezcan las disposiciones legales para hacerlo LA PREVISORA junto con el proponente adjudicado podrán revisarlo y determinar las condiciones para su implementación.

- Pregunta General
 - Con respecto a este formulario, que es lo que se espera? Que los proveedores lo leamos o que diligenciamos algo?

Respuesta: Por favor tener en cuenta las condiciones exigidas para la prestación de servicios de Contact Center, IVR, desarrollos, outsourcing, generales y de conexión a la red o las que apliquen, en lo que comprende la oferta no es necesario presentar algún documento adicional.

- 4.4. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE ANS
 - Les solicitamos respetuosamente, el favor de revisar el tope mensual de sanciones; es muy alto de acuerdo al Bench del Mercado y puede generar que las tarifas se incrementen, lo cual no es conveniente para las partes

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no será tomada en cuenta, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado.

- 4.4. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE ANS

- ¿Favor cual es el porcentaje mensual máximo de (penalizaciones, apremios, descuentos, multas) , que han aplicado en los últimos 12 meses?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, no es posible suministrar la información, las mediciones son del proveedor actual y no son comparables ni pueden ser punto de referencia con el servicio que debe prestar el nuevo proponente.

- Página 26 numeral 3.2 Capacidad Financiera
 - Por requerimiento de nuestra área Financiera, les pedimos por favor también compartiros sus estados financieros actualizados.

Respuesta: Nos permitimos informar que los estados financieros a cierre de 2019 y años anteriores se pueden consultar en la página web de la compañía. La información oficial del 2020 puede ser consultada en la página de la Superintendencia Financiera.

- 4.7.1.1. Software para Grabación de las llamadas. EL PROPONENTE dispondrá de un software que permita la grabación del 100% de las llamadas de entrada y salida (se admitirá un porcentaje de error del 0.05%)
 - Favor ajustar este requerimiento, ya que aunque se grava el 100% de las llamadas, por disponibilidad del proveedor, se pueden entregar un porcentaje aproximado de 99,6%. .

Respuesta: Agradecemos sus comentarios; sin embargo, actualmente contamos con este porcentaje de grabación de llamadas, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado.

- Página 68 4.7.4.3. Software para Grabación de las llamadas LA PREVISORA S.A. podrá solicitar grabaciones de llamadas específicas para responder requerimientos, éstas deberán ser entregadas en un periodo no superior a dos (2) horas.

- Favor revisar este requerimiento. Normalmente las grabaciones se entregan de forma mensual a nuestros clientes. 2 horas es muy poco tiempo para este fin.

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, es importante distinguir entre las solicitudes de back up de llamadas, con las grabaciones que sean requeridas para efectos de revisar algún caso puntual o atender requerimientos, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado.

- 4.14. RESARCIMIENTOS Cuando se evidencie a través de las mediciones de calidad, encuesta de satisfacción a clientes, PQR'S procedentes, entre otros, un servicio inadecuado por parte de los asesores del Contact Center que impacte de forma negativa la imagen de LA PREVISORA S.A. y/o generen insatisfacción a los clientes, el proveedor deberá resarcir dichos inconvenientes a través de obsequios que serán enviados a los afectados, buscando con ello la retención y fidelización de los mismos.
 - favor definir de antemano ¿el costo de los regalos por resarcimiento y quien será el responsable de comprarlos?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 5.1. Oferta Económica, Pagina 99
 - Una causal de rechazo es presentar ofertas condicionadas, alternativas o parciales. Dado lo anterior, respetuosamente les pedimos que se revisen nuestras inquietudes y solicitudes, y acepten aquellas que les hacen sentido, con el objetivo de no tener que rechazar una propuesta de un buen proveedor.

Respuesta: Agradecemos sus comentarios, se tendrán en cuenta todas las observaciones presentadas por todos los proponentes. A través de este documento se está dando respuesta a cada una de ellas.

- 4.7.1. Software de gestión y bases de datos Terminado el contrato, se deberá suministrar, sin costo alguno a LA PREVISORA S.A., la estructura de la base de datos con la totalidad de la información y la herramienta que permita el manejo de la información en cuanto a ingreso consulta y generación de reportes.
 - Favor detallar un poco más el alcance deseado con este punto, dado que las herramientas del proveedor constituyen propiedad intelectual del mismo.

Respuesta: Este punto no se refiere a que el desarrollo pase a ser de LA PREVISORA S.A; sino a que al finalizar el contrato se entregue la base de datos con la totalidad de la información en algún tipo de formato que permita fácilmente consultar, ejemplo: Microsoft Access.

- Página 59. 4.7.2. Desarrollos Tecnológicos, EL PROPONENTE deberá realizar los desarrollos que solicite LA PREVISORA S.A. durante la vigencia del contrato relacionados con el mejoramiento de la operación, implementación de nuevos servicios, creación de encuestas, formularios, entre otros, sin que esto genere costos adicionales
 - Les pedimos por favor precisar el alcance requerido en cuanto a desarrollos. Es un rubro que no puede quedar abierto porque afecta costos y tarifas. Sugerimos incluir un estimado de horas adicionales requeridas durante el contrato. Cuando decimos adicionales, nos referemos a los desarrollos que no están detallados en los pliegos

Respuesta: La solicitud de desarrollos es constante; sin embargo, el proponente debe amortizar todos los costos en el valor agente, toda vez que LA PREVISORA S.A no contempla rubros para pagos adicionales. Adicionalmente, el objeto del recurso Ingeniero de desarrollo y soporte tecnológico es para ser utilizado en la ejecución del contrato en el desarrollo de componentes adicionales para la operación sin costos adicionales para LA PREVISORA S.A. en la modalidad de trabajo por cola.

- Página 63. 4.7.2.2. Perfiles de acceso y roles. No existirá restricción en la creación de usuarios, la cantidad dependerá de las necesidades del servicio y no se generarán costos adicionales por los mismos.
 - Les pedimos por favor precisar el alcance requerido en cuanto a la creación de usuarios. Es un rubro que no puede quedar abierto porque afecta costos y tarifas. Sugerimos incluir un estimado. Cualquier item que genere un costo asociado, deberá detallarse

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, actualmente contamos con licenciamiento ilimitado, por lo tanto, se mantiene el requerimiento. Sugerimos validar el Capítulo IV, numeral 4.7.2.2 del Pliego de Condiciones.

- 4 Página 64. 4.7.2.5. Desarrollo funcionalidad contestadora o virtualhold. Cualquier cambio solicitado por LA PREVISORA S.A. no debe superar dos (2) días hábiles en ser implementado.
 - Favor revisar el requerimiento. Todos los cambios deben revisarse con el área correspondiente del proveedor y acordar los tiempos de implementación entre las partes. Esto debido a que de acuerdo con la complejidad requerida el tiempo puede ser menor o mayor al incluido en este numeral. El objetivo es no incumplirle a la Previsora comprometiendonos de antemano con unos alcances que no se conocen en esta etapa del proceso.

Respuesta: Agradecemos sus comentarios, LA PREVISORA S.A. en diferentes escenarios ha solicitado la implementación de estas configuraciones y por experiencia definimos este tiempo límite, el cual se considera prudente para este tipo de soluciones. Sus comentarios no podrán ser atendidos por lo tanto se mantiene el requerimiento solicitado.

- Pagina 70. "Al momento de adjudicar el contrato EL PROPONENTE deberá contar con la herramienta de software de gestión telefónica con las funciones generales mínimas; y dentro de los diez (10) días

hábiles siguientes a la adjudicación del contrato deberá haber adaptado este software para cumplir con los requerimientos específicos del LA PREVISORA S.A., esto incluye la adecuación de los niveles de tipificación de acuerdo con los requerimientos de la Compañía

- Esto es algo que hace parte del proceso de implementación de un proyecto nuevo y normalmente la implementación general toma entre 1,5 a 2 meses. Por tanto, atentamente le solicitamos a la Previsora que por favor revise estos tiempos , incluyendolos dentro de la implementación global, que por supuesto, en caso de adjudicación, estas costumizaciones se irán desarrollando en paralelo con todas las demás actividades del cronograma de implementación.

Respuesta: La finalidad de este punto es garantizar la continuidad del servicio inicialmente con herramientas de gestión telefónica con generalidades mínimas de tipificación, los demás desarrollos se manejaran de acuerdo a los tiempos de implementación y la prioridad de servicios, para este caso en particular se mantienen los 10 días hábiles

- Pregunta General
 - ¿La Operación requiere cerramiento?

Respuesta: El proponente deberá garantizar el cumplimiento a lo dispuesto en la normativa de la Superintendencia Financiera y Matriz de Requisitos de seguridad para Contact Center, en donde se establece este requerimiento.

- Pregunta General
 - ¿Se requiere puesto para cliente dentro de la Operación?

Respuesta: De conformidad a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, no se requiere esta condición.

- Página 11. Las propuestas que sean radicadas en las oficinas de LA PREVISORA S.A. o enviadas en días u horarios diferentes al definido para la entrega digital, no serán tenidas en cuenta para el presente proceso contractual.
 - Solo para claridad total, Entendemos que ¿las propuestas se enviarán solo vía mail a los correos indicados por seguros la previsorora en la página11?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo I, en los numerales 1.15 y 1.16. del Pliego de Condiciones.

- Página 33. Numeral 3.3.2.1. PERFILES
 - Favor detallar el perfil de los asesores: Junior, Senior y Back Office

Respuesta: El perfil general de agentes puede ser consultado en el Capítulo IV, numeral 3.3.2.1 y podrá ser complementada en el Capítulo IV, numeral 4.3.1, 4.3.2 y 4.3.3 del Pliego de Condiciones.

- Página 38 , Numeral 3.3.2.3.2. Contratación del personal. EL PROPONENTE deberá presentar las hojas de vida del personal al momento de la adjudicación del contrato, en donde se demuestre la experiencia y estudios realizados de conformidad a los perfiles requeridos
 - Favor reconsiderar esta solicitud, ya que el momento de la adjudicación es en el cual se empieza con el proceso de Implementación del nuevo proyecto, pero no se tendía el personal seleccionado. Es el momento de arranque

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, la misma no se acepta teniendo en cuenta que las hojas de vida deben ser presentadas como lo establece el Pliego de Condiciones en la adjudicación del contrato, toda vez que LA PREVISORA S.A debe garantizar que se cumple con los requisitos establecidos referentes al perfil del personal.

- Pagina 40 3.3.2.3.5. Rotación de personal / EL PROPONENTE deberá garantizar máximo un 3% de rotación de personal mensual
 - Favor replantear la rotación solicitada; este % meta está muy lejos del Bench del mercado que se situa enter el 10 y el 12% promedio mensual .

Respuesta: El indicador está proyectado para evitar el mínimo de rotación, dada la complejidad de nuestros procesos y en aras de mantener las curvas de aprendizaje, el proponente deberá aplicar metodologías y estrategias de retención tanto económicas como emocionales para de esta manera cumplir el indicador.

- Página 44. Numeral 4.1.1. Etapa de transición y pre-implementación
 - ¿Cuál es la duración de esta etapa de transición eImplementación? 30 días?

Respuesta: La respuesta a su observación está contenida en el mismo numeral: Esta etapa iniciará a partir de la fecha de aprobación de Garantías y hasta 30 de septiembre de 2020. Posteriormente, se dará inicio la etapa de operación.

- Pregunta General
 - ¿Cuáles son sus principales dolores operativos actuales que quisiera resolver con un nuevo proveedor?

Respuesta: Todas las fortalezas y debilidades del Contact Center de LA PREVISORA S.A. fueron incluidas en los pliegos de condiciones, donde se incluyeron servicios actuales y servicios a implementar con esta nueva contratación.

- Pagina 99 Criterios de Evaluación y Página 104 Certificación COPC
 - Sobre la certificación COPC, ¿Es necesario que esté vigente o podemos haber sido certificados en COPC y trabajar bajo estándares COPC?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 3.3.2.1. PERFILES
 - Dada la estructura jerarquica que maneja Konecta (un poco más plana), para tener mayor control de los procesos operativos, ¿podemos unificar los cargos de Supervisor Junior y Supervisor Senior?

Respuesta: Agradecemos su observación, sin embargo, no podrá ser atendida, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado.

- 4.3.1 Servicios a cargo del grupo: Asesores Junior
 - Favor detallar ¿Que es la herramienta de Nanoencuesta?

Respuesta: La herramientas para las nanoencuestas tienden a ser similares a las herramientas de una encuesta tradicional; sin embargo, varían los momentos y frecuencias con las que se aplican, es una metodología a implementar.

- 4.8.1. Plan de Capacitación
 - Si con la formación logramos realizar un plan de virtualización con mas sesiones de práctica¿ el tiempo de 20 días se puede recortar un poco?

Respuesta: El tiempo de capacitación solicitado esta contemplado para realizar las capacitaciones virtuales y/o presenciales, no se trata de la metodología si no del contenido. Agradecemos sus comentarios, pero no podrán ser atendidos, por lo tanto, se mantiene el requerimiento solicitado

- 4.8.1. Plan de Capacitación
 - 3 horas de formación quincenal.
 - Nuestra inquietud: Dada las herramientas formativas con las que cuenta Konecta,¿ estas horas pueden realizarse en autogestión por parte de los asesores, asegurando el conocimiento con evaluaciones de cierre de conocimiento?

Respuesta: Hacemos referencia a formación presencial y/o virtual de todos los vinculados a la operación para desarrollar el plan de formación que se acordará de

manera conjunta con LA PREVISORA S.A. El proponente deberá proponer el respectivo esquema de calificación que garantice el conocimiento de los asesores.

- 4.8.8. Evaluación del desempeño y conocimientos
 - ¿El tiempo empleado para estas evaluaciones se puede descontar de las 6 hrs mensuales?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, el tiempo de evaluación es diferente al tiempo de formación.

- 4.12. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)
 - 4. Calidad Error Crítico: 99% (solo hasta un 1% de errores críticos), este indicador se puede concertar? Partiendo desde un modelo de valoración basado en la promesa de marca IPM (Indicie promesa de marca)

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, no es posible atenderla, por lo cual, se mantiene el requerimiento.

- 4.12. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)
 - 7. Rotación: Máximo un 3% de rotación mensual. Es posible concertar esta meta? Dado que el promedio para este sector esta entre el 5% y 6%

Respuesta: El indicador está proyectado para evitar el mínimo de rotación, dada la complejidad de nuestros procesos y en aras de mantener las curvas de aprendizaje, el proponente deberá aplicar metodologías y estrategias de retención tanto económicas como emocionales para de esta manera cumplir el indicador.

- 4.7.2.2. Perfiles de acceso y roles
 - 1. La previsora dará acceso a herramientas o aplicativos de su propiedad al personal del proveedor para la prestación del servicio?¿

Respuesta: Es correcto.

- ¿Por favor describalas y cual es su fin ?

Respuesta: Sistema Core de negocio (SISE), Sistema de Gestión Documental (siniestros y correspondencia) Acceso a aplicativos web complementarios de gestión de siniestros y los demás que en la ejecución del contrato sean necesarios sin generar costos adicionales para LA PREVISORA S.A.

- En caso afirmativo: ¿Estas herramientas o aplicaciones seran entregadas con usuarios personalizados para el personal del proveedor?

Respuesta: Es correcto.

- 3. ¿Estos aplicativos o herramientas pueden ser configurados para que unicity exclusivamente solo puedan ser consultados desde las instalaciones o red del proveedor y no via web libremente?

Respuesta: En el modelo de conexión está establecido que el Contact Center esté conectado a la red de LA PREVISORA S.A., nuestra política de seguridad de la información no permite este tipo de accesos web libres.

- 1.1.1. ALCANCE DEL OBJETO
 - "procesos de indemnizaciones (Front)" por favor nos pueden indicar que se requiere tecnológicamente por parte del proveedor para prestar este servicio? Que aplicativos se necesitan y como será la conectividad?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en:

- *Capítulo IV, numeral 4.3.2, inciso 3
- *Capítulo IV, numeral 4.7.2.1, inciso 3, literal a
- * Capítulo IV, numeral 4.7.2.6

- 1.1.1. ALCANCE DEL OBJETO

- "servicio para conmutador" Por favor nos pueden aclarar como será la gestión de este tráfico telefónico?, como llegará al proveedor estas llamadas del conmutador? De que forma se "devolverán" estas llamadas a La previsora?

Respuesta: El agente de Conmutador interactúa directamente con consola de conmutador de planta NEC donde reciben y transfieren llamadas, en horario no hábil se pueden programar desbordes al Contact center donde también se podrán enrutar a las extensiones de funcionarios de LA PREVISORA S.A. para complementar su respuesta podrá consultar Capítulo IV, numeral 4.3., inciso 1 y Capítulo IV, numeral 4.7.4.1

- 4.2. GESTIÓN DEL CONTACT CENTER
 - "6. Garantizar la instalación, configuración y correcto funcionamiento y uso de los equipos en todas las sucursales que designe la Compañía, sin que esto genere ningún costo adicional para LA PREVISORA S.A" por favor nos pueden aclarar cuantos equipos y en que sucursales se debe aprovisionar equipos por parte del proveedor?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, podrá validar el requerimiento de equipos de conformidad a la demanda de asesores requerida, junto con lo especificado en la Adenda No. 2.

- 4.2. GESTIÓN DEL CONTACT CENTER
 - "6. Garantizar la instalación, configuración y correcto funcionamiento y uso de los equipos en todas las sucursales que designe la Compañía, sin que esto genere ningún costo adicional para LA PREVISORA S.A" Que aplicativos por parte del proveedor deben tener los equipos que se instalarán en las sucursales?

Respuesta: Las características de equipos en hardware y software serán los mismos para toda la operación sin distinción de ubicación.

- 4.2. GESTIÓN DEL CONTACT CENTER
 - "6. Garantizar la instalación, configuración y correcto funcionamiento y uso de los equipos en todas las sucursales que designe la Compañía, sin que esto genere ningún costo adicional para LA PREVISORA S.A" La Previsora será la responsable de la conectividad de estos equipos por encontrarse en sedes propias, es correcta esta apreciación?

Respuesta: Para la configuración se debe generar espacio donde la mesa de ayuda tecnológica de LA PREVISORA S.A. y mesa de ayuda tecnológica del proponente puedan interactuar y configurar en conjunto lo pertinente de cada parte en el equipo a instalar de manera remota.

- 4.2. GESTIÓN DEL CONTACT CENTER
 - "7. Anexar a su propuesta la metodología de atención para la solicitud de requerimientos de soporte técnico a los equipos que sean instalados en cada uno de los puestos de trabajo" Agradecemos nos indiquen donde estarán estos equipos, que infraestructura física suministrará La Previsora y con que aplicaciones operarán para poder realizar la propuesta de soporte técnico.

Respuesta: La propuesta hace referencia a lo que es potestad del proponente y orientada al soporte técnico de los equipos que en su mayoría estarán en las instalaciones del proponente, se deben contemplar los instalados en las instalaciones de LA PREVISORA S.A. inicialmente hasta donde el proponente tenga injerencia. Una vez adjudicado el contrato al proponente seleccionado se definirá en conjunto el documento final donde se actualizará la parte donde haya tareas que le competan a LA PREVISORA S.A.

- 4.3.1 Servicios a cargo del grupo: Asesores Junior 1. Conmutador
 - "El Contact center deberá prestar el servicio de atención y direccionamiento de llamadas telefónicas que ingresan al PBX de LA PREVISORA S.A. hacia las áreas y funcionarios. Este

servicio operará centralizado en Bogotá" Por favor nos indican como entregrán el tráfico del conmutador al proveedor?

Respuesta: El agente de Conmutador interactúa directamente con consola de conmutador de planta NEC donde reciben y transfieren llamadas, en horario no hábil se pueden programar desbordes al Contact center donde también se podrán enrutar a las extensiones de funcionarios de LA PREVISORA S.A. para complementar su respuesta podrá consultar Capítulo IV, numeral 4.3., inciso 1 y Capítulo IV, numeral 4.7.4.1.

- 4.3.1 Servicios a cargo del grupo: Asesores Junior 1. Conmutador
 - "El Contact center deberá prestar el servicio de atención y direccionamiento de llamadas telefónicas que ingresan al PBX de LA PREVISORA S.A. hacia las áreas y funcionarios. Este servicio operará centralizado en Bogotá" Se deben enrutar desde el conmutador llamadas a otras ciudades? estas llamadas a otras ciudades se harán por PSTN?

Respuesta: El agente de Conmutador interactúa directamente con consola de conmutador de planta NEC donde reciben y transfieren llamadas, en horario no hábil se pueden programar desbordes al Contact center donde también se podrán enrutar a las extensiones de funcionarios de LA PREVISORA S.A. para complementar su respuesta podrá consultar Capítulo IV, numeral 4.3., inciso 1 y Capítulo IV, numeral 4.7.4.1

- 4.3.1 Servicios a cargo del grupo: Asesores Junior 1. Conmutador
 - "que por necesidad del servicio defina la Compañía siempre que se ajuste al presupuesto y a las características de conectividad" por favor nos pueden aclarar a que características de conectividad se refieren? Que elementos técnicos debe contemplar el proveedor para esta conectividad?

Respuesta: Se deberá garantizar la conexión entre el servidor del proponente y PBX de LA PREVISORA S.A a través de conexión y/o cable UTP. El agente de

Conmutador interactúa directamente con consola de conmutador de planta NEC donde reciben y transfieren llamadas, en horario no hábil se pueden programar desbordes al Contact center donde también se podrán enrutar a las extensiones de funcionarios de LA PREVISORA S.A.

- 4.3.1 Servicios a cargo del grupo: Asesores Junior 1. Conmutador
 - "EL PROPONENTE deberá administrar el directorio de la Compañía en la herramienta CRM y se encargará de actualizar la información de extensiones y directorio interno" Por favor nos pueden indicar si la herramienta CRM mencionada será suministrada por La Previsora?

Respuesta: La herramienta CRM mencionada debe ser la misma que el proponente debe aportar para la operación del Contact Center.

- 4.3.1 Servicios a cargo del grupo: Asesores Junior 1. Conmutador
 - "EL PROPONENTE deberá administrar el directorio de la Compañía en la herramienta CRM y se encargará de actualizar la información de extensiones y directorio interno" En acso de que la herramienta CRM deba ser suministrada por el proveedor por favor nos indican que características funcionales debe tener?

Respuesta: La respuesta de su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV numeral 4.7.2.1, inciso 2 del Pliego de Condiciones.

- 4.3.1 Servicios a cargo del grupo: Asesores Junior 1. Conmutador
 - "Adicionalmente, EL PROPONENTE deberá contar con herramientas de encuestas y nanoencuestas para nuestros clientes y usuarios en las diferentes iteraciones que se tienen en LA PREVISORA S.A" Por favor nos pueden aclarar al diferencia funcional entre encuestas y nanoencuestas?

Respuesta: Esta observación fue atendida anteriormente.

- 4.3.1 Servicios a cargo del grupo: Asesores Junior 1. Conmutador
 - "Adicionalmente, EL PROPONENTE deberá contar con herramientas de encuestas y nanoencuestas para nuestros clientes y usuarios en las diferentes iteraciones que se tienen en LA PREVISORA S.A" Por favor nos pueden aclarar el alcance de las Iteraciones a las que se refieren en este apartado?

Respuesta: Las iteraciones hacen referencia a los puntos de contacto del cliente con nuestros canales y el servicio.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior 1. Mesa de entrada (Servicio general)
 - "El servicio de mesa de entrada consiste en atender las llamadas de los asegurados, aliados, terceros y usuarios que ingresan a través de la línea de atención" por favor nos pueden suministrar el esquema del IVR de todos los servicios?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Anexo 1.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior 1. Mesa de entrada (Servicio general)
 - "1.4. Atención y radicación de PQR's." por favor nos pueden indicar si el aplicativo de PQR's será suministrado por La Previsora?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2. del Pliego de Condiciones.

- 4.3.2. Servicios a cargo del grupo: Asesores Senior 1. Mesa de entrada (Servicio general)
 - "1.9. Atención del chat web. 1.10. Video Llamadas, incluyendo atención a personas en situación de discapacidad a través de este canal"

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo III, numeral, 3.3.2.1. Operadores, asesores o agentes telefónicos/Contingencias del Pliego de Condiciones.

- Por favor nos pueden confirmar si las herramientas de chat y Videollamada serán suministradas por La Previsora o son responsabilidad del proveedor?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2.3 y 4.7.2.4 del Pliego de Condiciones.

- 4.3.3. Servicios a cargo del grupo: Asesores Back Office 2. Mesa de cotizaciones
 - "Cotizaciones web: hace referencia a las cotizaciones recibidas mediante la página web de la Compañía, las cuales se gestionan de manera completa en el contact center hasta el proceso de venta" Por favor nos pueden aclarar que herramientas tecnológicas debe contemplar el proveedor para soportar este proceso? se deben hacer integraciones? de que forma webservices?

Respuesta: Esta información podrá ingresar mediante la página web de LA PREVISORA y el asesor del Contact Center tendrá usuario de consulta al repositorio de la información comercial de LA PREVISORA para la respectiva gestión. Por su parte, se utilizará el CRM del proponente para dejar registro de los casos que ingresan en la línea inbound y seguimiento en general.

- 4.3.3. Servicios a cargo del grupo: Asesores Back Office 2. Mesa de cotizaciones
 - "Cotizaciones gestión correo: hace referencia a las cotizaciones recibidas a través de la línea de servicio, las cuales se escalan con las sucursales de la Compañía y de las mismas se realiza el respectivo seguimiento" Por favor nos pueden aclarar como se

hace este proceso de escalamiento? que herramienta tecnológica se debe utilizar para este escalamiento?

Respuesta: Se realizará mediante correo electrónico y a través del sistema de información comercial del que se entregará usuario al Contact Center.

- 4.4. PLAN DE RECUPERACIÓN DE DESASTRES (DRP)
 - "El Plan de Recuperación de Desastres (PRD – DRP en inglés) debe contemplar un enlace de datos provisto por EL PROPONENTE con capacidad mínima de 8 MB y 99.97% de disponibilidad conectado al Data Center alternativo de LA PREVISORA S.A" Por favor nos pueden aclarar si este sería un quinto enlace a suministrar por parte del proveedor entendiendo que ya se requirió en el diagrama de la sección 4.7.5.3 4 enlaces principal-backup a Medellín y principal-Backup en Bogotá?

Respuesta: Este enlace ya está incluido dentro del esquema descrito, por consiguiente este no sería un enlace adicional a lo ya solicitado.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS
 - "tales como el teléfono, fax, e-mail, web, video, chat, mensajes de texto, contactos personales, buzones electrónicos o digitales, entre otros" Por favor nos pueden aclarar el alcance del FAX? Que solución tecnológica soporta actualmente este canal? cuantos FAX se reciben al mes?

Respuesta: La línea fax se tiene implementada; sin embargo, de la misma no se han recibido solicitudes en los últimos dos años. El proponente deberá estar en la capacidad de administrarla y surtir el proceso que aplique, dependiendo el tipo de solicitud.

- 4.7. OBLIGACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA OPERACIÓN Y SERVICIOS

- "tales como el teléfono, fax, e-mail, web, video, chat, mensajes de texto, contactos personales, buzones electrónicos o digitales, entre otros" Por favor nos pueden indicar el tamaño promedio de los correos con sus respectivos adjuntos?

Respuesta: Agradecemos sus observaciones, pero esta información no es relevante para el proceso, el correo electrónico será administrado por el proponente, pero el buzón de correos y el almacenamiento es de LA PREVISORA S.A.

- 4.7.1. Software de gestión y bases de datos
 - "5. El software deberá incorporar metodologías workflow para dirigir los reclamos y solicitudes que no pueden ser solucionados por los operadores, a las áreas especializadas de LA PREVISORA S.A" Por favor nos pueden detallar cual es el proceso de estos escalamientos?

Respuesta: El Proponente deberá facilitar el registro, tipificación y escalamiento de los casos conforme a niveles de atención, siendo el contact center el nivel I y las áreas que LA PREVISORA S.A. defina el nivel II, el mismo deberá permitir el envío de correos automáticos y tipificaciones de seguimiento, generación de alertas, reportes, entre otros.

- 4.7.1. Software de gestión y bases de datos
 - "5. El software deberá incorporar metodologías workflow para dirigir los reclamos y solicitudes que no pueden ser solucionados por los operadores, a las áreas especializadas de LA PREVISORA S.A" Por favor nos pueden detallar cuantas personas que trabajan en el site de La Previsora deben atender los flujos de escalamiento?

Respuesta: Agradecemos sus comentarios, pero no es clara la Pregunta, para mayor información del proceso de mesa de indemnizaciones podrá consultar el Capítulo IV numeral 4.3.2 inciso 2 del Pliego de Condiciones.

- 4.7.1. Software de gestión y bases de datos
 - "5. El software deberá incorporar metodologías workflow para dirigir los reclamos y solicitudes que no pueden ser solucionados por los operadores, a las áreas especializadas de LA PREVISORA S.A" Se entiende que si personal de La Previsora accederá al aplicativo de escalamientos se hará por medio de un canal dedicado entre La Previsora y el proveedor, es correcta esta apreciación?

Respuesta: En el esquema de conexión el Contact Center estará en la red de LA PREVISORA S.A., de esta manera se podrá acceder al CRM del Contact Center. Todo se integrará con los canales dedicados solicitados y descritos en el Pliego de Condiciones.

- 4.7.1. Software de gestión y bases de datos
 - "1. EL PROPONENTE deberá contar con herramientas de desarrollo que le permitan diseñar interfaces personalizadas, de acuerdo, con los requerimientos definidos por LA PREVISORA S.A. para cada uno de los servicios a desarrollarse" Por favor nos pueden detallar cuales son las interfaces de desarrollo que requiere La Previsora? esto para estimar los esfuerzos de desarrollo necesarios. En caso contrario se entiende que cada desarrollo se pactará de comun acuerdo entre La Previsora y el Proveedor, es correcta esta apreciación?

Respuesta: La respuesta de su observación podrá ser consultada en el capítulo IV numeral 4.7.2 del pliego de condiciones

- 4.7.1. Software de gestión y bases de datos
 - "12. LA PREVISORA S.A. podrá realizar análisis de vulnerabilidades sobre la plataforma ofrecida por el Proponente con el fin de identificar posibles brechas de seguridad que puedan comprometer la seguridad de la información de la Compañía, dichas vulnerabilidades deberán

ser mitigadas por el proveedor" Se entiende que estas pruebas se pactarán de común acuerdo entre La Previsora y el proveedor, es correcta esta apreciación?

Respuesta: Las pruebas podrán ser acordadas o pueden ser esporádicas por parte de LA PREVISORA S.A.

- 4.7.1. Software de gestión y bases de datos
 - Por favor pueden especificar cuales son los aplicativos que se utilizarán en la operación y sus características técnicas?

Respuesta: Sistema Core de negocio (SISE), Sistema de Gestión Documental (siniestros y correspondencia) Acceso a aplicativos web complementarios de gestión de siniestros y los demás que en la ejecución del contrato sean necesarios sin generar costos adicionales para LA PREVISORA S.A.

- 4.7.1. Software de gestión y bases de datos
 - El proveedor debe contemplar algún tipo de costo de licenciamiento para poder a alguna aplicación de La Previsora?(emuladores, citrix, As-400, etc)

Respuesta: No está contemplado que el proponente asuma licencias de aplicativos de LA PREVISORA S.A.

- 4.7.2.1. Desarrollo de guiones de la operación 2. Guiones y formularios para servicios del grupo: Asesores Junior
 - "c. Los demás formularios de registro y tipificación que sean necesarios para la prestación de los servicios requeridos por LA PREVISORA S.A. y que surjan durante la ejecución del contrato" Se entiende que formularios de registro desarrollados despues del inicio del contrato se deben pactar los costos de común acuerdo entre La Previsora y el Proveedor, es correcta esta apreciación?

Respuesta: La solicitud de desarrollos es constante; sin embargo, el proponente debe amortizar todos los costos en el valor agente, toda vez que LA PREVISORA S.A no contempla rubros para pagos adicionales. Adicionalmente, el objeto del

recurso Ingeniero de desarrollo y soporte tecnológico es para ser utilizado en la ejecución del contrato en el desarrollo de componentes adicionales para la operación sin costos adicionales para LA PREVISORA S.A. en la modalidad de trabajo por cola.

- 4.7.2.5. Desarrollo funcionalidad contestadora o virtual-hold
 - "Mediante este servicio el contact center deberá desarrollar la solución que permita realizar el retorno de llamadas automáticas.....Se debe disponer de un sistema que permita transferir al usuario a un guion para registrar sus datos y un número telefónico de contacto para devolverle la llamada en los eventos y horarios que LA PREVISORA S.A. lo determine" Por favor nos pueden aclarar cual de las dos formas se debe implementar, si la devolución de la llamada se debe hacer automáticamente o se deben recoger los datos para devolver la llamada según lo indique La previsorora?

Respuesta: Se requiere que el proponente cuente con las herramientas para prestar este servicio, las configuraciones o demanda de este servicio serán solicitadas de acuerdo a las necesidades de LA PREVISORA S.A. en las colas que se requieran sin costos adicionales para LA PREVISORA S.A.

- 4.7.4.1. Administración de las líneas telefónicas
 - "EL PROPONENTE administrará las líneas de servicio de LA PREVISORA S.A., dispondrá de la línea 018000910554 para atender exclusivamente las llamadas nacionales y la línea 3487555 de troncal SIP para atender las llamadas de Bogotá y 3487550 para atender el fax" Por favor nos pueden aclarar si el tráfico de la línea 018000 debe llegar a alguno de los números mencionados propiedad de La Previsorora o el proveedor debe colocar un Dnis al cual llegaría este tráfico?

Respuesta: El proveedor debe colocar un Dnis al cual llegaría este tráfico

- 4.7.4.1. Administración de las líneas telefónicas

- "EL PROPONENTE administrará las líneas de servicio de LA PREVISORA S.A., dispondrá de la línea 018000910554 para atender exclusivamente las llamadas nacionales y la línea 3487555 de troncal SIP para atender las llamadas de Bogotá y 3487550 para atender el fax" Por favor nos pueden aclarar si las líneas 3487555 y 3487550 serán instaladas mediante un router en el datacenter del proveedor?

Respuesta: Las líneas son troncales SIP que el proponente deberá configurar en el servidor solicitado en el pliego de condiciones

- 4.7.4.1. Administración de las líneas telefónicas
 - "Deberá estar en la capacidad de conectar e interactuar con troncales SIP y NEC, esta última para los servicios de conmutador de la línea fija PBX." Por favor nos pueden suministrar un esquema de conexión de la telefonía que soporta el servicio?

Respuesta: De acuerdo con el capítulo IV numeral 4.7.5.12 en el literal f, es el proponente quien debe suministrar el esquema de acuerdo con toda la información aportada en el pliego de condiciones.

- 4.7.4.1. Administración de las líneas telefónicas
 - "Deberá estar en la capacidad de conectar e interactuar con troncales SIP y NEC, esta última para los servicios de conmutador de la línea fija PBX." Por favor nos pueden aclarar entre equipos específicos se conectarían las troncales SIP?

Respuesta: Las troncales SIP se conectarán a los servidores del proponente tanto en la sede principal como en la sede alterna.

- 4.7.4.1. Administración de las líneas telefónicas
 - "Deberá estar en la capacidad de conectar e interactuar con troncales SIP y NEC, esta última para los servicios de

conmutador de la línea fija PBX." Por favor nos pueden aclarar entre equipos específicos se conectarían las troncales NEC?

Respuesta: NEC hace referencia a la planta de conmutador y esta debe conectarse al servidor del proponente, podrá ampliar la respuesta con el esquema ilustrado en el Capítulo IV numeral 4.7.5.3 y la descripción del Capítulo IV numeral 4.3.1

- 4.7.4.2. Software para marcación y recepción de llamadas
 - "• Recepción automática con colas de IVR asignadas" por favor nos pueden indicar si La Previsora suministrará el IVR o debe ser desarrollado por el proveedor?

Respuesta: La respuesta de su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV numeral 4.7.4.4. y 4.7.4.5 del Pliego de Condiciones.

- 4.7.4.3. Software para Grabación de las Llamadas
 - Las grabaciones de las interacciones deben tener algún etiquetado específico requerido por La Previsora? Se tienen ya campos definidos?

Respuesta: El etiquetado mencionado se podrá definir en conjunto cuando se adjudique el contrato al proponente seleccionado.

- 4.7.4.3. Software para Grabación de las Llamadas
 - En que medio se deben entregar las grabaciones?

Respuesta: La respuesta de su observación podrá ser consultada en el capítulo IV numeral 4.7.5.11 inciso 2 del pliego de condiciones

- 4.7.4.3. Software para Grabación de las Llamadas
 - con que periodicidad se deben entregar las grabaciones?

Respuesta: La respuesta de su observación podrá ser consultada en el capítulo IV numeral 4.7.5.11 inciso 2 del pliego de condiciones

- 4.7.4.3. Software para Grabación de las Llamadas
 - Se debe grabar la pantalla de asesor o es suficiente con las grabaciones de voz?

Respuesta: La respuesta de su observación podrá ser consultada en el capítulo IV numeral 4.7.1 inciso 9 del pliego de condiciones

- 4.7.4.3. Software para Grabación de las Llamadas
 - Si se debe grabar pantalla, se debe grabar el 100% de las interacciones o sólo un porcentaje?

Respuesta: La respuesta de su observación podrá ser consultada en el capítulo IV numeral 4.7.1 inciso 9 del pliego de condiciones

- 4.7.4.4. Telecomunicaciones
 - "• Interconexión con la planta de propiedad de LA PREVISORA S.A que se encuentre en funcionamiento durante la vigencia del contrato" Por favor nos pueden detallar de que forma se hará esta interconexión? Se debe hacer por un canal de datos privado entre La Previsora y el Proveedor?

Respuesta: Se deberá garantizar la conexión entre el servidor del proponente y PBX de LA PREVISORA S.A a través de conexión y/o cable UTP.

- Se necesita servicio ftp ? De que tamaño? Ó el FTP es suministrado por La Previsora?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- Se deben suministrar cuentas de correo electrónico a los asesores de la operación?

Respuesta: Al grupo Back offices en caso de requerirse, las cuentas serán proporcionadas por LA PREVISORA S.A, en lo que corresponde al personal administrativo/staff y otros procesos de supervisión, las cuentas las deberá suministrar el proponente con su propio dominio.

- Se debe hacer alguna integración o conexión a alguna base de datos de La Previsora? Se realizaría por Webservice?

Respuesta: La respuesta de su observación podrá ser consultada en el capítulo IV numeral 4.7.2.6 del Pliego de Condiciones.

- 4.7.5.2. Plan de continuidad de Previsora Seguros
 - Se debe instalar un enlace de datos privado punto a punto entre el site del proveedor y un site de La Previsora?

Respuesta: Los enlaces requeridos para el funcionamiento de la operación están descritos en el capítulo IV numeral 4.7.5.3, 4.7.5.4 y 4.7.5.5 del Pliego de Condiciones.

- Si se necesitan los enlaces de datos, estos se deben instalar en un datacenter tercerizado? Por favor nos pueden suministrar la dirección del datacenter donde se debe instalar? Nos podrían por favor indicar la ubicación exacta de la LAN dentro del datacenter?

Respuesta: Las direcciones de nuestros datacenter son:

El DataCenter principal se encuentra en la Calle 57 # 9-7 en la ciudad de Bogotá, en la oficina casa matriz.

El DataCenter alternativo se encuentra en la Carrera 77 # 39 B – 16 En las instalaciones del IDC de Tigo-Une en la ciudad de Medellín.

Tener en cuenta lo detallado en el Capítulo IV, numeral: 4.7.5.3 del Pliego de Condiciones.

- Cuanto es el consumo en bytes por cada estación de trabajo para estimar la capacidad de los enlaces?

Respuesta: el Proponente basado en toda la información contenida dentro del pliego de condiciones y su Now How deberá estimar la capacidad de los enlaces que permita a adecuada prestación del servicio.

- Se requiere que los asesores de la operación cuenten con servicio de internet?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 4.7.5. 3. Operación Contact Center Simultanea
 - Por favor nos aclaran cual es el site principal de la Previsora a donde debe ir el canal principal?

Respuesta: El DataCenter principal se encuentra en la Calle 57 # 9-7 en la ciudad de Bogotá, en la oficina casa matriz.

El DataCenter alternativo se encuentra en la Carrera 77 # 39 B – 16 En las instalaciones del IDC de Tigo-Une en la ciudad de Medellín.

- Por favor nos aclaran cual es el site alternativo de la Previsora a donde debe ir el canal de Backup?

Respuesta: El DataCenter principal se encuentra en la Calle 57 # 9-7 en la ciudad de Bogotá, en la oficina casa matriz.

El DataCenter alternativo se encuentra en la Carrera 77 # 39 B – 16 En las instalaciones del IDC de Tigo-Une en la ciudad de Medellín.

- Si la operación va a ser simultanea en dos ciudades el tráfico de los enlaces será balanceado? O un todo debe ir por un solo canal?

Respuesta: El tráfico de los enlaces será balanceado

- Por favor nos pueden aclarar si según el diagrama presentado en la página 177 se debe tener principal y backup por cada ciudad?

Respuesta: Es correcta su afirmación.

- 4.7.5.8. Ubicación de los servidores
 - Por favor nos pueden especificar y detallar porque se requiere un servidor de Telefonía en instalaciones de la previsorora?

Respuesta: Por las condiciones de conectividad actuales a la planta de telefonía NEC.

- Por los canales establecidos entre La Previsorora y el Proveedor no se puede establecer conectividad entre la planta telefónica NEC de La Previsorora y la Planta telefónica del proveedor?

Respuesta: No es posible la conexión.

- 3.1.3 FIRMA DIGITAL. el cliente Seguros La Previsorora proporcionará el sistema de firma digital o como será el procedimiento?

Respuesta: LA PREVISORA no proporciona ningún sistema de firma digital, tampoco recomienda ninguno en específico, el sistema que use el PROPONENTE debe contar con los requisitos establecidos por la norma y debe brindar los mecanismos y facilidades para validar la firma.

- 4.7.1. Desarrollos Tecnológicos, En ningún caso debe entenderse que el uso de los desarrollos implica la transferencia de derechos patrimoniales de autor sobre los mismos, el proveedor conservará los derechos sobre los desarrollos realizados y facilitados al cliente durante la operación del negocio, cualquier licencia o acceso deberá ser devuelto al proveedor a la terminación del servicio.

Respuesta: Agradecemos sus comentarios; sin embargo, es clara esta condición para LA PREVISORA S.A.

- 4.14. RESARCIMIENTOS, Entendemos en el los casos descritos no habrá lugar a sanción distinta a los resarcimientos. Favor confirmar

Respuesta: La respuesta de su observación podrá ser consultada en el capítulo IV numeral 4.13.1 del pliego de condiciones

- 4.15. CONFIDENCIALIDAD Y CUMPLIMIENTO DE HABEAS DATA
 - Todos nuestros contratos laborales cuentan con clausula de confidencialidad y protección de datos, ¿es esto suficiente o deberá suscribirse un documento separado?

Respuesta: El proponente podrá tomar las medidas que crea pertinentes para proteger la información frente a sus empleados y terceros.

- El proveedor será encargado del tratamiento y por lo tanto responsable de cumplir sus obligaciones como tal, no obstante lo anterior, el cliente Seguros La Previsora, seguirá siendo el responsable de los datos y las bases de datos.

Respuesta: LA PREVISORA S.A. será el responsable de los datos suministrados al proponente seleccionado

- 4.16. GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y NORMATIVIDAD. Nuestra compañía realiza un levantamiento de riesgos como parte de sus procesos internos, dicho informe será enviado al cliente con el fin de mejorar los procesos operativos, por ello proponemos, en caso de resultar ganadores, la incorporación de la presente cláusula:
18. EVALUACIÓN DE RIESGOS.

La evaluación de riesgos es una valoración realizada por EL CONTRATISTA a los sistemas, programas y herramientas a los que tenga acceso para la prestación de los servicios, etc. de EL CONTRATANTE con el fin de analizar su nivel de seguridad y detectar potenciales vulnerabilidades.

EL CONTRATANTE reconoce y acepta que, con su colaboración, EL CONTRATISTA podrá realizar una Evaluación de Riesgos, al menos una vez al año durante la vigencia del mismo. En el evento en que una Evaluación de Riesgos de Fraude sea llevada a cabo, EL CONTRATANTE deberá implementar las recomendaciones hechas por EL CONTRATISTA ("Las Recomendaciones"), dentro de los noventa (90) días contados a partir de la fecha de notificación por parte de EL CONTRATISTA de los resultados de la evaluación (la "Notificación de la Evaluación de Riesgos")

Implementación de las Recomendaciones. EL CONTRATANTE podrá responder la Notificación de la Evaluación de Riesgos, dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, bien sea para (a) confirmar que implementará las Recomendaciones, o para (b) informar a EL CONTRATISTA que no las implementará. Si EL CONTRATANTE acepta implementar las Recomendaciones, deberá hacerlo dentro de un periodo de tiempo razonable, o cualquier otro periodo de tiempo que haya sido acordado por escrito entre las Partes.

No implementación de las Recomendaciones. Si EL CONTRATANTE (i) decide no implementar las Recomendaciones, o (ii) no las implementa dentro del periodo de tiempo establecido o acordado, EL CONTRATISTA no será responsable si se materializan todos o alguno(s) de los riesgos anunciados.

Respuesta: No se acepta la observación, no es posible incluir la cláusula tal como lo señala.

- 4.17. PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO (PCN). Los planes de continuidad de negocio esta diseñados para garantizar la continuidad

de los negocios del Contact Center y no para una operación en especial aunque si se adapta a las necesidades de cada cliente, por ello solicitamos eliminar la autorización requerida por el cliente para la actualización del mismo.

Favor eliminar: El Plan de Continuidad de Negocio podrá ser ajustado durante la ejecución proyecto de ser necesario previo acuerdo entre las partes, y debe mantenerse actualizado por el Proponente durante la fase de operación si surgen cambios tecnológicos que así lo ameriten, se debe revisar como mínimo anualmente y de común acuerdo entre las partes. La Entidad Compradora puede solicitar una prueba de los resultados del último plan de continuidad o DRP ejecutado.

Respuesta: El plan de continuidad de negocio no es susceptible de modificación, debe ser acorde al establecido por LA PREVISORA S.A.

- CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DE LA PREVISORA S.A. Solicitamos adicionar los siguientes numerales :
 - a. Para la implementación del servicio EL CONTRATANTE deberá revisar y aprobar la Definición del Servicio elaborado por EL CONTRATISTA. Por tanto, se entenderá que el incumplimiento de las fechas para dicha firma por parte de EL CONTRATANTE generará retrasos en el proyecto que harán mover las fechas de inicio del servicio.
 - b. En caso de modificaciones por parte de EL CONTRATANTE a esta definición después de empezar la descripción detallada y/o el desarrollo por parte de EL CONTRATISTA, éste facturará el valor del trabajo incurrido y revalidará en tiempo y dinero los compromisos establecidos inicialmente.
 - c. EL CONTRATANTE es responsable de avisar mínimo con dos meses de anticipación los aumentos o disminuciones superiores o inferiores en un 10% al volumen y duración de llamadas convenido.

- d. Proveer a EL CONTRATISTA en forma oportuna todos los programas, bases de datos y pantallas que sean necesarios para que EL CONTRATISTA pueda suministrar los servicios convenidos, así como avisar cualquier cambio o variación de los mismos.
- e. Suministrar el acceso a las aplicaciones, bases de datos y programas en sus computadores, necesarios para la prestación del servicio, a través de la red de telecomunicaciones que haya sido definida de común acuerdo.
- f. Garantizar la seguridad, control, operación, disponibilidad, soporte y mantenimiento de sus aplicativos y sistemas de información. Así como garantizar que cuenta con el licenciamiento, y permisos de uso de los software que suministra para el adecuado desarrollo del contrato. En este sentido EL CONTRATANTE mantendrá indemne a EL CONTRATISTA de cualquier demanda, acción judicial y/o reclamación de cualquier indole.
- g. EL CONTRATANTE debe informar y capacitar a EL CONTRATISTA en el esquema de atención en contingencias cuando sus aplicativos estén fuera de servicio de manera inesperada. En caso de presentarse problemas en los aplicativos de EL CONTRATANTE que no permitan a EL CONTRATISTA cumplir con los niveles de servicios aquí pactados se procederán a descontar de las mediciones del mismo.
- h. Responder por el contenido y calidad de la información que suministre a EL CONTRATISTA para la prestación de los servicios.
- i. Asignar un empleado, quien será el contacto comercial con el Gerente de Cuenta de EL CONTRATISTA, los cuales establecerán las estrategias para dar solución a las situaciones comerciales y operativas que se presenten en el funcionamiento diario del servicio, estas decisiones deberán constar en Actas que harán parte integrante del presente Contrato.
- j. Asignar un líder técnico que coordine al interior de EL CONTRATANTE todo lo relacionado con los aspectos técnicos de la prestación del servicio.

- k. Guardar completa confidencialidad sobre la información y el know how de EL CONTRATISTA a las cuales tenga acceso por razón de la ejecución de este Contrato.
- l. Determinar que el alcance del usuario y contraseña asignado a los asesores, para el ingreso a los aplicativos de EL CONTRATANTE, sea únicamente para la labor que les ha sido asignada.
- m. Asignar a los asesores el usuario y contraseña en forma personal y con anterioridad al inicio de la prestación del servicio, para garantizar que el acceso a los sistemas de información de EL CONTRATANTE o a los suministrados por este sea óptimo y adecuado para la correcta prestación del servicio. Así mismo, suspender o retirar los usuarios cuando así lo solicite EL CONTRATISTA.
- n. Programar planes de capacitación en sus productos cada que haya novedades significativas y sobre SARO y SARLAFT que incluya a los funcionarios de EL CONTRATISTA al menos una vez al año.
- o. EL CONTRATANTE se abstendrá de contratar personal de EL CONTRATISTA dentro de los dos (2) primeros años de vinculación entre dicho personal y EL CONTRATISTA, con el fin de no afectar el proceso de formación, entrenamiento y desarrollo del personal.
- p. Presentar con sesenta (60) días anticipación y por escrito los cambios que puedan afectar los procedimientos establecidos para la prestación del servicio.
- q. Se tendrá un periodo de estabilización de la operación cada que se implemente un nuevo servicio, el cual será de treinta (30) días, después del cual podrán comenzarse a exigir los niveles de servicios descrito en el presente Contrato.
- r. Es responsabilidad de EL CONTRATANTE informar con precisión y dar instrucciones exactas a EL CONTRATISTA sobre la normatividad propia de su objeto social que le sea aplicable a los servicios y sobre la interpretación que de la misma haga EL CONTRATANTE.
- s. Cumplir con la normatividad de habeas data y responder por las bases de datos compartidas y contar con las autorizaciones pertinentes para el contacto de los usuarios a través de los canales operados por EL CONTRATISTA.

- t. Gestionar (suministrar y retirar) los usuarios solicitados por EL CONTRATISTA para el acceso a los aplicativos propios.
- u. Garantizar el licenciamiento de los aplicativos suministrados por EL CONTRATANTE.
- u. Permitir a EL CONTRATISTA el uso propio o a través de terceros de las interacciones (telefónicas, escritas, virtuales o por cualquier medio) que reciba o genere EL CONTRATISTA en la prestación de los servicios, con el fin de hacer pruebas, diseñar o mejorar productos en la búsqueda de optimizar los servicios.
- v. Respetar la propiedad intelectual de EL CONTRATISTA, tanto en lo relacionado con desarrollos existentes como aquellos que se generen mientras esté en ejecución el presente Contrato.
- w. Suministrar las instrucciones y/o sugerencias que considere pertinentes a través del Gerente de cuenta evitando de esta manera cualquier contacto con el personal que EL CONTRATISTA, autónomamente disponga para la ejecución del presente contrato.
- x. Responder por cualquier reclamación que tenga origen en el contenido de LA información entregada a EL CONTRATISTA, incluyendo las que se generen en razón del incumplimiento de las obligaciones que contempla la ley de habeas data y las que surjan del incumplimiento del régimen de protección del consumidor.
- y. Garantizar que el envío de bases de datos a EL CONTRATISTA se haga a través de la SFTP proporcionada por EL CONTRATISTA o de un sistema propio que mantenga los niveles de confidencialidad, integridad y disponibilidad adecuados para el servicio cumpliendo con los parámetros de la ley 1581 de 2012.

Respuesta: No es posible aceptar las inclusiones tal como las presenta.

- CLÁUSULA SEXTA. FORMA DE PAGO: solicitamos adicionar lo siguiente:
 - MORA. En caso de mora en el pago de la factura, por parte de EL CONTRATANTE, se generarán intereses de mora a la tasa

máxima legal permitida, desde la fecha que surja el incumplimiento hasta el día en que efectivamente se realice el pago. El CONTRATANTE asumirá todos los gastos generados por procesos de cobranza, ocasionados por incumplimiento en el pago de facturas.

Respuesta: Por directrices de LA PREVISORA S.A. no es posible aceptar la observación.

- EXIGIBILIDAD NIVELES DE SERVICIOS / PENALIZACIONES. El no pago de la factura, exime a EL CONTRATISTA de cualquier responsabilidad por la suspensión o cancelación de los servicios, así como del cumplimiento de los niveles de servicio.

Respuesta: No se acepta la observación.

- REVISIÓN DE PRECIOS. Si la normatividad aplicable a los servicios bajo la cual se presenta esta oferta o se suscribe el respectivo Contrato sufre cambios, adiciones o modificaciones, LAS PARTES acordarán la forma de asumir los costos y/o en las inversiones asociadas a la ejecución de los servicios, bien sea trasladando los costos y/o inversiones a las tarifas asociadas a los servicios o definiendo quien hace las inversiones.

Respuesta: No se acepta la observación.

- REVISIÓN DE SOPORTES. EL CONTRATANTE no podrá tomarse más de tres (3) días calendario para revisar los soportes de las facturas ni más de cinco (5) días calendario para entregar el número de pedido que el CONTRATISTA debe citar en la factura, siempre que aplique. De acuerdo con lo anterior la factura deberá radicarse a más tardar el quinto (5) día del mes siguiente al de la prestación de los servicios

Respuesta: Por directrices de LA PREVISORA S.A. no es posible aceptar la observación.

- **ERRORES DE FACTURACIÓN.** Cuando se presenten errores aritméticos, tarifas incorrectas, cobro de conceptos no autorizados, servicios no prestados o conceptos incorrectos, se glosará la factura por el concepto y/o valor incorrecto. Se debe señalar claramente el valor y la razón por la cual se va a glosar. La factura en la parte no glosada seguirá su trámite normal de pago, manteniendo vigente su fecha de vencimiento.

Las facturas se entienden aceptadas por EL CONTRATANTE si éste no formula por escrito ningún reclamo u observación a EL CONTRATISTA, dentro de los tres (3) días calendarios siguientes a la fecha de recibo de la factura que genera el reclamo, conforme a lo estipulado en el Art. 773 del Código de Comercio. Cualquier discrepancia en la facturación deberá ser notificada por EL CONTRATANTE por escrito a EL CONTRATISTA dentro del término establecido, de no hacerlo EL CONTRATANTE pagará el valor total de la factura y dicha diferencia será glosada en la factura de servicios del mes siguiente. Cuando EL CONTRATISTA acepte una glosa a favor de EL CONTRATANTE , le remitirá una nota crédito para efectos contables.

Respuesta: Por directrices de LA PREVISORA S.A. no es posible aceptar la observación.

- **CLÁUSULA NOVENA. TERMINACIÓN Y CAUSALES DE TERMINACIÓN ANTICIPADA:** solicitamos que la clausula de terminación anticipada sea bilateral y que se incorpore una clausula o párrafo de terminación por falta de pago, así mismo que la terminación por lavado de activos sea bilateral:
 1. **TERMINACIÓN.** Tanto EL CONTRATISTA como EL CONTRATANTE podrán dar por terminada la prestación de los servicios en cualquier momento, dando aviso por escrito a la otra parte por lo menos con sesenta (60) días de antelación a la fecha de la pretendida terminación, sin que haya lugar a indemnización o contraprestación alguna a cargo de la parte que toma la determinación por el hecho de la misma. No obstante lo anterior,

EL CONTRATANTE está en la obligación de pagar los servicios prestados por EL CONTRATISTA hasta el último día.

Respuesta: No se acepta la inclusión, las condiciones y obligaciones ya están establecidas en el pliego de condiciones.

2. TERMINACIÓN POR FALTA DE PAGO. Cuando EL CONTRATANTE esté en mora, EL CONTRATISTA tendrá derecho a solicitar la terminación inmediata de los servicios, sin que haya lugar a indemnización o contraprestación alguna a su cargo. EL CONTRATANTE está en la obligación de pagar los servicios prestados por EL CONTRATISTA hasta el último día

Respuesta: No se acepta la inclusión, las condiciones y obligaciones ya están establecidas en el pliego de condiciones.

3. TERMINACIÓN POR LAVADO DE ACTIVOS Y/O FINANCIACIÓN AL TERRORISMO. LAS PARTES se obligan a implementar las medidas tendientes a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas sin su conocimiento y consentimiento como instrumentos para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o para dar apariencia de legalidad a estas actividades. En consecuencia, LAS PARTES podrá terminar de manera unilateral e inmediata el negocio jurídico que se origina con el presente contrato sin que haya lugar al pago de indemnización alguna por parte del Contratante Cumplido, en caso que el Contratante Incumplido llegare a ser: (i) requerido por parte de las autoridades competentes por cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con dichas actividades o condenado por parte de la autoridad competente en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos y/o (ii) incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de

Activos en el Exterior – OFAC – emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y demás listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo.

LAS PARTES declaran que tanto los recursos utilizados en la ejecución y pago de este Contrato, así como sus ingresos provienen de actividades lícitas, que ninguna de ellas ni sus socios, subcontratistas o empleados utilizados para el desarrollo del objeto de este convenio se encuentran con registros negativos en listados de prevención de lavado de activos nacionales o internacionales, ni incurren en una de las dos categorías de lavado de activos (conversión o movimiento) y que, en consecuencia, se obligan a responder frente a la otra por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de esta afirmación.

Respuesta: La minuta anexa al pliego es un modelo, el cual debe ajustarse a las condiciones y obligaciones establecidas en el pliego, y se discutirá con el proponente al cual se le adjudique el contrato, pero es viable establecer la bilateralidad en muchas de las cláusulas del contrato. Sin embargo debe entenderse que existen principios y directrices plasmadas en la minuta las cuales no tendrán modificación.

- CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. GARANTÍAS. contamos con la póliza de RCE que cubre las condiciones indicadas en el modelo de contrato, solicitamos entonces se permita presentar la poliza existente.

Respuesta: El proponente podrá presentar su póliza global, siempre que la misma detalle el presente proceso en las cuantías, porcentajes y vigencia requeridos, de conformidad a lo establecido en el Capítulo I, numeral 1.5 del Pliego de Condiciones, junto con el número de contrato que se celebre con LA PREVISORA S.A.

- CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. solicitamos adicionar lo siguiente:

EL CONTRATANTE será quien garantice la legitimidad de las bases de datos personales que proporcione a EL CONTRATISTA, así como su mantenimiento y actualización permanente. EL CONTRATANTE certifica que los datos que figuran en las bases de datos entregadas a EL CONTRATISTA cuentan con las autorizaciones respectivas en la forma prevista en las disposiciones legales vigentes. EL CONTRATANTE certifica que cuenta con la prueba de la autorización de los Titulares de los datos entregados con ocasión del presente Contrato. En caso de peticiones, quejas o reclamos relacionados con los datos por parte del Titular, EL CONTRATISTA prestará colaboración a EL CONTRATANTE en aquellos asuntos que estén a su alcance para que EL CONTRATANTE pueda dar respuesta al titular dentro de los términos de Ley.

En el supuesto de incumplimiento por parte de EL CONTRATANTE (incluidos sus empleados y subcontratados) de sus obligaciones según lo establecido en la presente cláusula y de las derivadas de la legislación aplicable en materia de protección de datos, EL CONTRATANTE asumirá la total responsabilidad que pudiera irrogarse a EL CONTRATISTA como consecuencia de cualquier tipo de sanciones administrativas impuestas por las autoridades correspondientes, así como de los daños y perjuicios por procedimientos judiciales o extrajudiciales contra EL CONTRATISTA, incluidos en todos los casos gastos de abogado, cualquier otro profesional, costas procesales, tribunales de arbitramento, entre otros, considerándose asimismo causa específica de terminación anticipada del servicio en el cual presente el incumplimiento, por parte de EL CONTRATANTE.

Respuesta: No se acepta la inclusión, las condiciones y obligaciones ya están establecidas en el pliego de condiciones.

- CLÁUSULA TRIGÉSIMA. CLÁUSULA PENAL. proponemos la siguiente redacción:

CLAUSULA PENAL En caso de incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, la parte incumplida, pagará a la parte cumplida, una suma equivalente al diez por ciento (10%) del valor promedio mensual del contrato. PARÁGRAFO: la parte cumplida, podrá hacer efectiva la cláusula penal acudiendo ante el juez competente y quedará en libertad para reclamar judicialmente los perjuicios causados por la parte incumplida con su incumplimiento.

Respuesta: Por directrices de la compañía esta cláusula no es susceptible de modificaciones.

- CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA. INDEMNIDAD. solicitamos limitar la clausula de indemnidad hasta el 10% del valor promedio mensual del contrato y adicionar:

PARÁGRAFO. Las Partes por el presente excluyen la responsabilidad para con la otra por (i) cualesquiera daño indirecto; (ii) lucro cesante; o (iii) hecho exclusivo de un tercero; (iv) hecho de la víctima; (v) fuerza mayor o caso fortuito; (vi) cuando se establezca que el personal del Proveedor cumplió cabalmente con las obligaciones a cargo y propias del servicio, se tomará la situación como un riesgo asociado al negocio no generador de responsabilidad; o (v) daño moral, daños punitivos, penalidades o similares ya sea bajo la doctrina de los daños colaterales o consecuentes (consequential damages), renunciando LAS PARTES a formular cualquier reclamo en tal sentido.

Respuesta: Por directrices de la compañía esta cláusula no es susceptible de modificaciones.

- CLÁUSULA TRIGÉSIMA CUARTA. RESPONSABILIDAD. solicitamos que esta clausula sea bilateral

Respuesta: Por directrices de la compañía esta cláusula no es susceptible de modificaciones.

- Otras clasulas. Solicitamos adicionar las siguientes clausulas:
 1. LEGISLACIÓN PROPIA DEL CONTRATANTE. Es obligación de EL CONTRATANTE informar con precisión y dar instrucciones exactas a EL CONTRATISTA sobre la normatividad propia de su objeto social que le sea aplicable a los servicios y sobre la interpretación que de la misma haga EL CONTRATANTE.

Respuesta: No se acepta la inclusión, las condiciones y obligaciones ya estan establecidas en el pliego de condiciones.

- PROPIEDAD INTELECTUAL. LAS PARTES declaran y garantizan que cada una es propietaria o tiene concedidas licencias o derechos necesarios sobre todos y cada uno de los programas, sistemas y otros elementos susceptibles de propiedad intelectual empleados en relación con la prestación de los Servicios. Estas licencias y derechos incluyen todas las ampliaciones, mejoras o actualizaciones. Si el incumplimiento de alguna de LAS PARTES de las obligaciones y/o garantías recogidas en esta cláusula implicase una reclamación a la Parte Cumplida por parte de terceros por violación de derechos de propiedad intelectual y/o industrial, la Parte Incumplida se obliga a resarcir por cualquier gasto que en concepto de indemnización de daños y perjuicios, intereses, peritajes, honorarios de abogados, costas judiciales o por cualquier otro concepto, la Parte Cumplida tuviera que verse obligado a abonar, derivados o relacionados con dicha reclamación.

Cuando el servicio termine, cada una de LAS PARTES se compromete a devolver las licencias de uso de software que estén en su poder y que le pertenezcan a la otra Parte.

Respuesta: No se acepta la inclusión, las condiciones y obligaciones ya están establecidas en el pliego de condiciones.

- **CONFIDENCIALIDAD.** La Información Confidencial seguirá siendo propiedad exclusiva de la parte que la suministre y será devuelta, junto con todas las copias que de ella se hubiere hecho, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la solicitud que en este sentido haga la parte reveladora.

Respuesta: No se acepta la inclusión, las condiciones y obligaciones ya están establecidas en el pliego de condiciones.

- **LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD:**
EL CONTRATISTA no será responsable por la prestación del servicio en los términos convenidos, en los siguientes eventos:
 - a) Cuando las interrupciones, caídas, problemas o deficiencias en los servicios o afectación de indicadores tengan origen en la infraestructura física y tecnológica del CONTRATANTE.
 - b) Cuando los supuestos del dimensionamiento suministrados por EL CONTRATANTE sean inferiores a lo que efectivamente se presenta en la ejecución del contrato.
 - c) En los eventos de errores, decisiones, cambios en procesos y procedimientos por parte de EL CONTRATANTE.
 - d) Por fuerza mayor o caso fortuito.
 - e) Cuando la ejecución del procedimiento entregado por EL CONTRATANTE para la ejecución del servicio genere reclamaciones del usuario o consecuencias negativas para el cliente.
 - f) Cuando falte veracidad en la información suministrada por el CONTRATANTE para la prestación de los servicios.
 - g) Cuando los sistemas, plataformas y aplicativos de el CONTRATANTE, tengan falencias de seguridad que faciliten

eventos de fraudes hayan sido o no detectadas y/o advertidas por EL CONTRATISTA.

- h) En caso de presentarse suspensión o afectación del servicio por causas imputables al CONTRATANTE, éste, asumirá los costos en los que incurrió EL CONTRATISTA por la no prestación del servicio, durante el período de tiempo que dure la suspensión o afectación del servicio.
- i) Cuando se envíen bases de datos a través de medios no seguros.
- j) Cuando por falta de información del CONTRATANTE se generen picos de operación que EL CONTRATISTA no pudo prever.

Respuesta: No se acepta la inclusión, las condiciones y obligaciones ya están establecidas en el pliego de condiciones.

- GENERAL. El incremento en la tarifa se realizará cada año contractual o en enero de cada año?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 4.5.1. Dimensionamiento de asesores
 - ¿Cada servicio debe tener grupo de asesores exclusivos? O podemos tener grupos multiskill?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.5. del Pliego de Condiciones.

- ¿Cuál fue la distribución porcentual de llamadas entrantes para una semana promedio por cada uno de los servicios? (Por ejemplo = Lunes 20%; Martes 18%; Miércoles 17%; etc)?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la

información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo IV, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- ¿Cuál es la distribución porcentual de llamadas entrantes para un día promedio de Lunes a Viernes, un Sábado y un Domingo promedio por cada uno de los servicios? (Por ejemplo = 08:00 a 08:30 : 10%; 08:30 a 09:00 :12% etc)

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 4.13. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE ANS. ¿Favor informar en qué porcentaje promedio se ha penalizado la operación actual los últimos 12 meses ?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, no es posible suministrar la información, las mediciones son del proveedor actual y no son comparables ni pueden ser punto de referencia con el servicio que debe prestar el nuevo proponente.

- 4.5.1. Dimensionamiento de asesores
 - Por favor enviar el historico mensual del ultimo año de: % de contactabilidad, % de RPC (Right Party Contact) y % de Conversion para los servicios outbound. Y Favor conpartir indicadores de los últimos 12 meses

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.4. del Pliego de Condiciones y se comparte la información intradía en el Anexo No. 1. Al respecto, consideramos no es estrictamente relevante la información por medias horas y horas, teniendo en cuenta que LA PREVISORA no está solicitando para la presentación de la oferta un dimensionamiento en particular y en numeral 3.3.2.3.8 del Capítulo IV, se especifica la cantidad de asesores iniciales.

- Para las líneas Outbound , confirmar que porcentaje corresponde a llamadas nacionales, locales, celular y larga distancia extendida?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.4.7. del Pliego de Condiciones.

- ¿Cuántos intentos de contacto se deben realizar por registro para las campañas outbound?

Respuesta: Actualmente, se consideran 3 barridos como suficientes para la gestión telefónica; sin embargo, en caso de ser necesario se solicitarán barridos adicionales, considerando las necesidades de LA PREVISORA S.A.

- 1.3 DETERMINACIÓN DE GARANTÍAS. ¿Acepta Seguros la Previsora que su servicio sea cobijado bajo la póliza global de Responsabilidad Cívil corporativa de Konecta?

Respuesta: El proponente podrá presentar su póliza global, siempre que la misma detalle el presente proceso en las cuantías, porcentajes y vigencia requeridos, de conformidad a lo establecido en el Capítulo I, numeral 1.5 del Pliego de Condiciones, junto con el número de contrato que se celebre con LA PREVISORA S.A.

- 1.8 LUGAR DE EJECUCIÓN. En qué ciudades exactamente el proveedor debe contar con personal para la atención del servicio?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 3.3.2.1. PERFILES
 - Qué cantidad de personas se requieren para la prestación de los servicios presenciales en las instalaciones de LA PREVISORA S.A, nos indican por favor en qué ciudades? O es para Bogotá?

Respuesta: El proponente podrá presentar su póliza global, siempre que la misma detalle el presente proceso en las cuantías, porcentajes y vigencia requeridos, de conformidad a lo establecido en el Capítulo I, numeral 1.5 del Pliego de Condiciones, junto con el número de contrato que se celebre con LA PREVISORA S.A..

- Sobre este mismo punto, en esta época de COVID se requieren asesores presenciales? O es para cuando se supere esta crisis sanitaria?

Respuesta: A la fecha la Superintendencia Financiera no ha emitido normativa que regule la prestación de servicios de Contact center mediante la modalidad de teletrabajo, por lo que en principio no es posible solicitar las condiciones de la operación de esta manera; sin embargo, una vez se establezcan las disposiciones legales para hacerlo LA PREVISORA junto con el proponente adjudicado podrán revisarlo y determinar las condiciones para su implementación.

- EL PROPONENTE deberá administrar el directorio de la Compañía en la herramienta CRM y se encargará de actualizar la información de extensiones y directorio interno. El CRM debe ser suministrado por el proponente?, en caso afirmativo nos confirman por favor el alcance del mismo para poder estimar las horas de desarrollo requeridas.

Respuesta: Es correcto que el proponente deberá administrar dicho directorio en su herramienta CRM. La información, será entregada al proponente seleccionado, una vez adjudicado el contrato.

- EL PROPONENTE deberá contar con herramientas de encuestas y nanoencuestas para nuestros clientes y usuarios en las diferentes iteraciones que se tienen en LA PREVISORA S.A. Nos confirman por favor a qué se refieren con nanoencuestas?

Respuesta: Esta observación ya fue atendida con anterioridad para la misma empresa.

- 1.11. Atención de solicitudes en canales alternativos a implementar, como, por ejemplo, WhatsApp empresarial o conexión a redes sociales para resolutivez.
 - En este RFP se debe contemplar como parte del alcance el servicio de redes sociales?

Respuesta: Lo que se requiere es atender las solicitudes recibidas a través de las redes sociales, las cuales serán entregadas por el Community Manager de LA PREVISORA S.A a través del mecanismo que se implemente para tal fin. El proponente deberá tramitarlas dependiendo su naturaleza, contemplado en los diferentes servicios requeridos en el Pliego de Condiciones.

- En caso afirmativo, ¿Cuáles redes sociales deberán ser atendidas?

Respuesta: Lo que se requiere es atender las solicitudes recibidas a través de las redes sociales, las cuales serán entregadas por el Community Manager de LA PREVISORA S.A a través del mecanismo que se implemente para tal fin. El proponente deberá tramitarlas dependiendo su naturaleza, contemplado en los diferentes servicios requeridos en el Pliego de Condiciones.

- El proponente debe disponer de la herramienta para la gestión de redes sociales o la Previsora la suministra?

Respuesta: Lo que se requiere es atender las solicitudes recibidas a través de las redes sociales, las cuales serán entregadas por el Community Manager de LA PREVISORA S.A a través del mecanismo que se implemente para tal fin. El proponente deberá tramitarlas dependiendo su naturaleza, contemplado en los diferentes servicios requeridos en el Pliego de Condiciones.

- 1.1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO. ¿Cada servicio debe tener grupo de asesores exclusivos? O se pueden proponer grupos multi-skill con el fin de h¿generar mejoras operativas?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.5. del Pliego de Condiciones.

- Administración Correo Contáctenos
 - El oferente debe suministrar cuentas de correo para los agentes?

Respuesta: Como ya fue mencionado anteriormente, el oferente se encargará de las cuentas de correo de su personal administrativo y otros procesos netos de la operación. Para los procesos de cara al cliente, se suministrarán las cuentas de correo por parte de LA PREVISORA S.A.

- ¿Cuántas interacciones a través de e-mail atienden mensualmente?

Respuesta: No contamos con la información requerida y consideramos que la misma no es relevante para la presentación de oferta.

- El Contact Center es el punto de entrada del cliente en LA PREVISORA S.A., por lo tanto, deberá estar compuesto por los recursos necesarios que gestionan la relación con el cliente y deberá utilizar métodos de comunicaciones tales como el teléfono, fax, e- mail, web, video, chat, mensajes de texto, contactos personales, buzones electrónicos o digitales, entre otros. Nos confirman por favor si requieren algún fax en específico?

Respuesta: El proponente deberá administrar la línea de FAX que será entregada por LA PREVISORA S.A.

- EL PROPONENTE utilizará para el desarrollo de la labor sus propios equipos y software, con la cantidad de licencias de sistema operativo y demás software que se requiera para una completa funcionalidad, así mismo deberá estar en la capacidad de ampliar sus requerimientos técnicos y funcionales para una correcta prestación de los servicios, acorde al número de agentes, servidores, supervisores y coordinadores del proyecto. ¿Las licencias a dichos

software las suministra el proponente? Nos confirman cuáles son los software por favor

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, el software a utilizar por el proponente hace parte de su propuesta, por lo que de momento no podríamos cuáles son los softwares a utilizar. Entiéndase por CRM, de telefonía, de sistemas ofimáticos, entre otros.

- Así mismo, conforme a la tipología de consultas frecuentes, deberá generar Los chat-Bot a lugar para garantizar eficiencias en el uso de los recursos asignados a este servicio. ¿El chatbot lo debe suministrar el proveedor o la Previsora cuenta con el mismo?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.2.4 del Pliego de Condiciones.

- 1 Unidades de respuesta de voz interactiva (IVR).
 - Nos pueden compartir el árbol de IVR para estimar las horas de desarrollo

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Anexo No. 1.

- ¿Cuál es la duración de navegación en el IVR?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, no contamos con esta información.

- ¿Se requiere montar encuesta de satisfacción en el IVR? En caso afirmativo por favor indicar la duración de la misma

Respuesta: Es un servicio a implementar, por lo tanto, no se cuenta con esta información.

- ¿El IVR requiere pasarela de pagos?

Respuesta: Por el momento no se tiene contemplado.

- Impresora o facilidades de impresión cuando sea necesario. Se requiere alguna impresora en particular?

Respuesta: De conformidad a lo expuesto en el Pliego de Condiciones, no se requiere algún tipo de impresora en particular, pero si de este servicio para complementariedad de los recursos de la operación.

- Qué cantidad de impresiones se requieren mensualmente?

Respuesta: No contamos con esta información, toda vez que hace parte del gaje administrativo del proponente.

- Tables de seguimiento y control de la calidad. Cuántas tables de seguimiento se requieren?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- Celulares de contingencia con mínimo 200 minutos cada uno para cuando se presenten caídas de las plataformas tecnológicas o comunicación alterna de los proveedores de asistencia. Estos celulares no deben tener disponibilidad de acceso a internet, ni cámara fotográfica y cumplir los aspectos de seguridad de la información que imposibiliten la captura de información confidencial. Cuántos celulares de contingencia se requieren?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- 5.3. Reconocimiento salarial por especialidad del Agente
 - ¿Tienen salarios establecidos para los agentes?

Respuesta: Tratándose de un proceso para la contratación de servicios de outsourcing LA PREVISORA S.A. no está en la capacidad de determinar la estimación salarial; sin embargo, se espera que en su propuesta de aspectos calificables, el proponente tenga en cuenta los rangos de mercado para este tipo de servicios tanto en salario como en el plan de incentivos por calidad en el servicio.

- ¿Los agentes requieren alguna prueba en especial?

Respuesta: Agradecemos su observación; sin embargo, no es del todo clara. Entendiéndola desde el punto de vista de vinculación; esto hará parte de la autonomía administrativa del proponente en sus procesos de selección de personal.

- ¿Para la selección de los asesores es necesario realizar algún estudio de seguridad?

Respuesta: Esto hará parte de la autonomía administrativa del proponente en sus procesos de selección de personal.

- 1. Mesa de entrada (Servicio general)
 - ¿Cuántas interacciones a través de chat atienden mensualmente?

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Anexo No. 1.

- ¿Cuántas interacciones de chat se atienden simultáneamente?

Respuesta: Actualmente, se atienden 7 interacciones simultáneas; sin embargo, esto dependerá de la capacidad de los sistemas ofertados por el proponente.

- Pregunta General
 - ¿Se requiere SFTP para la transferencia de información? En caso de ser afirmativo nos confirman por favor la capacidad requerida

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en la Adenda No. 2.

- ¿Se requiere grabación total de voz? En caso afirmativo nos indican por favor cuánto tiempo deben quedar almacenadas

Respuesta: La respuesta a su observación podrá ser consultada en el Capítulo IV, numeral 4.7.4.3. del pliego de Condiciones.

- Este archivo debe contar con una respuesta punto a punto o es informativo?

Respuesta: El archivo es informativo y del mismo se deberá garantizar cumplimiento en los puntos que aplican para la prestación de servicio de Contact Center y los demás que se relacionen con el proceso.

