

## INVITACION No. 438 DE 2017

**OBJETO:** “La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX, obrando como vocera del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones - FIDUCOLDEX - PROCOLOMBIA, está interesada en recibir propuestas para seleccionar el proveedor que preste los servicios al Centro de Atención al Usuario (CONTACT CENTER) para las líneas de Turismo y Comercio Exterior de PROCOLOMBIA bajo la modalidad Inbound (Atención de Consultas a través de teléfono, en línea – chat, y/o correo electrónico)”.

| RESPUESTA OBSERVACIONES               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OBSERVACIONES PRESENTADAS POR DIGITEX |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| No.                                   | PREGUNTA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | RESPUESTA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1                                     | Información de la cuenta PROCOLOMBIA con respecto a los 37 audiotextos, es importante que la entidad defina en que formato serán entregados, se sugiere que sean en un formato .WAV que es el estándar y comúnmente utilizado en este tipo de sistemas.                                                                                                                                                                                                                                                     | El formato en que serán entregados los audiotextos del IVR es .WAV                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2                                     | Es importante que la entidad realice una descripción detallada de como realizara la entrega de las llamadas al proveedor, tanto las nacionales como las de carácter internacional en el servicio in bound. Fiducoldex desviara a través de sus líneas las llamadas a un DID del oferente o se debe contemplar un enlace de troncal SIP entre las centrales PBX de Fiducoldex y el oferente.                                                                                                                 | El operador telefónico desborda las llamadas de las líneas 01900 y 307 al DID que indique el oferente Seleccionado.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3                                     | Favor confirmar el alcance a que hace referencia <b><i>"Informar al usuario sobre el envío del texto del audio vía correo electrónico con la información que escuchará en audio."</i></b> ya que no es claro este requerimiento y es fundamental entender este proceso para saber el tipo de infraestructura tecnológica que se debe emplear para este servicio.                                                                                                                                            | Toda llamada es atendida por un asesor, quien registra la información del usuario, (entre otros la dirección de correo electrónico) escucha su necesidad y al determinar que la consulta hace referencia a una pregunta frecuente, la envía al IVR que contiene audios con la información solicitada, informándole que posteriormente recibirá un correo con el texto de la información que escuchara del IVR. |
| 4                                     | Se indica <b><i>"Habilitar y permitir dentro del sistema, un máximo de 80 llamadas outbound diarias que no generen costo a nivel nacional y los cuales se solicitaran por parte de PROCOLOMBIA. Únicamente se cancelara el valor de la llamada."</i></b> en esta última parte es confuso saber si se debe cobrar o no el costo de la llamada outbound, por favor dar mayor claridad a que se refiere la entidad con este punto dado que genera una calificación como valor agregado dentro de la propuesta. | Se deben habilitar un máximo de 80 llamadas diarias sobre la plataforma outbound que no generen costo a ProColombia. No obstante ProColombia asumirá el costo de la telefonía en la que se deba incurrir para generar estas llamadas, que pueden ser a números nacionales o a celular.                                                                                                                         |
| 5                                     | Se indica <b><i>"CONSULTAS EN LINEA - CHAT: Atención de consultas online desde la página web de PROCOLOMBIA"</i></b> indicar si para la integración de la página web de PROCOLOMBIA con el sistema de chat del oferente es posible hacerlo vía WebServices, WebRTC, etc.                                                                                                                                                                                                                                    | Sí es posible hacerlo bajo estas aplicaciones.<br>Se requiere que haya un chat en línea embebido en la página web de Procolombia, con un registro previo de los usuarios con los siguientes campos :<br>- Nombre y apellido<br>- Tipo de documento<br>- Número de documento<br>- Correo electrónico<br>Se requiere que el acceso del chat sea exclusivo para la página de Procolombia.                         |
| 6                                     | Cuando la entidad habla de Digitalizar el cien por ciento (100%) de los servicios, quisiéramos aclarar si se refieren a la grabación de llamadas inbound, grabación de CONSULTAS EN LÍNEA - grabación de CHAT y grabación CORREO ?                                                                                                                                                                                                                                                                          | Sí. Se hace referencia a la grabación de las llamadas inbound, consultas en línea Chat, y correos electrónicos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 7                                     | Favor indicar si la plataforma de Preguntas, Quejas y Reclamos (PQR) es de propiedad de PROCOLOMBIA y se desatinará su uso a este proyecto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Sí. La plataforma de Preguntas Quejas y Reclamos es de propiedad de Procolombia, diseñado a la medida y se destinará su uso a este proyecto.                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | Si la respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, favor indicar versión de la plataforma de Preguntas, Quejas y Reclamos (PQR) y si su integración es posible hacerla por vía WebServices                                                                                                                                                                                                                                                                                 | La plataforma de PQR es un software in house. La plataforma no tiene ningún tipo de versionamiento teniendo encuesta que es un software hecho a la medida. En caso de requerir un webservice para interactuar con los datos de la plataforma, este deberá ser desarrollado por el proveedor y asumir el costo.                    |
| 9  | Favor indicar si el correo electrónico " <a href="mailto:seminarios@procolombia.co">seminarios@procolombia.co</a> " será proporcionado por PROCOLOMBIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Sí, el correo <a href="mailto:seminarios@procolombia.co">seminarios@procolombia.co</a> será proporcionado por Procolombia.                                                                                                                                                                                                        |
| 10 | Quisiéramos confirmar con la entidad si los Formatos FTGAD24 y FTGRI23 se deben entregar dentro de la propuesta o se debe realizar el proceso de suscripción de proveedor previamente? En caso de tener que realizar la suscripción de manera previa, por favor indicar dicho proceso. Adicionalmente, confirmar si la suscripción realizada en este proceso puede ser homologada para los próximos procesos de la entidad.                                                   | Los Formatos FTGAD24 y FTGRI23 se deben entregar con la propuesta toda vez que estos con requisitos habilitantes jurídicos. La presentación de dichos formatos en la invitación 438 de 2017 no son homologados para próximos procesos, sin embargo el análisis de la documentación aportada con estos tiene un año de vigencia.   |
| 11 | Según el requerimiento " <b>Servidores CRM</b> " favor indicar si PROCOLOMBIA dispone de un CRM para la prestación del servicio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Procolombia cuenta con un CRM, pero este no será utilizado para la prestación del servicio de Contact Center. El proponente debe contar con el CRM para el manejo de la información y los servicios que preste a ProColombia.                                                                                                     |
| 12 | Indicar bajo que motor de Bases de datos se encuentra la información actual de PROCOLOMBIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | El motor de base de datos se en que se encuentra actualmente la información para Contact Center es MySQL                                                                                                                                                                                                                          |
| 13 | En nuestra experiencia las grabaciones de chat y correo se realizan sobre el 20% del total de este tipo de interacciones, puesto que esta cantidad representa una muestra representativa para realizar los posteriores análisis además de evitar la excesiva cantidad de almacenamiento en los servidores ya que estas grabaciones son muy pesadas, por lo tanto se sugiere a la entidad no solicitar el 100% de las grabaciones para todas las interacciones de CHAT y EMAIL | ProColombia requiere la grabación del 100% de las interacciones (Llamadas, Chat, Correos).                                                                                                                                                                                                                                        |
| 14 | ¿Se indica que la duración promedio de las llamadas es de 180 segundos. Cual es la duración de las sesiones de chat?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | No se tiene un parámetro establecido en la duración de sesiones de chat. Hoy el promedio esta en 600 segundos. Se hace referencia a los valores para exportaciones y turismo en los términos de referencia de la invitación, en el numeral 1.2.5 Información de la cuenta ProColombia y se ampliara mediante <b>ADENDA No.2</b> . |
| 15 | ¿ existe algún aplicativo del cliente por el cual se va a manejar la línea de chat o es proporcionada por el proveedor?¿ cuantos sesiones se pueden atender en simultáneo o se define a criterio del proveedor?( por favor dar los valores para exportaciones y turismo)                                                                                                                                                                                                      | El aplicativo lo proporciona el Proveedor. El numero de sesiones atendidas de manera simultanea es a criterio del proveedor.                                                                                                                                                                                                      |
| 16 | ¿Cual es el tiempo medio de operación para la respuesta vía correo o cual es el ratio histórico de correos atendidos por hora por agente? ( por favor dar los valores para exportaciones y turismo)                                                                                                                                                                                                                                                                           | El tiempo promedio para respuesta a correos electrónicos es de 6 horas.<br>El histórico de correos atendidos por hora por agente para Exportaciones y Turismo se da a conocer mediante la <b>ADENDA No.2</b>                                                                                                                      |
| 17 | ¿Existen guiones preestablecidos para las respuesta de mails?¿se realizan envío de email masivos o se da respuesta uno a uno a cada e-mail?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Se contemplan todas las opciones mencionadas. Existen guiones establecidos para respuestas a correos según la consulta presentada. Se realizan mails masivos para efectos de invitación a eventos. Se responden correos uno a uno según el caso.                                                                                  |
| 18 | el servicio se solicita en un horario 24X7 pero la curva de llamadas por intervalo solo muestra tráfico de 8:00am a 6:00pm. Por favor clarificar el horario y los días que se laborarán.                                                                                                                                                                                                                                                                                      | No hay solicitud de servicio 7 x 24.<br>Se solicita servicio de lunes a viernes en un horario de 8:00 am a 6:00 pm.                                                                                                                                                                                                               |
| 19 | se indica que "El recurso humano que se relaciona a continuación corresponde al servicio 7x24, 365 días al año". Esto quiere decir que hay agentes atendiendo en horarios nocturnos, dominicales y festivos?. Favor aclarar si es así y en que horarios.                                                                                                                                                                                                                      | el Servicio 7 x 24 funciono hasta Noviembre de 2016, por tanto las estadísticas y comportamiento de los servicios muestran esta condición. La solicitud actual hace referencia al servicio de lunes a viernes de 8 am a 6 pm.                                                                                                     |
| 20 | ¿Cual es el tiempo estimado de formación inicial de los agentes?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | El tiempo estimado de capacitación o formación en temas relacionados con ProColombia es de 30 días. Para el inicio de ejecución del contrato todos los agentes ya deben estar capacitados en temas específico ProColombia.                                                                                                        |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21                                           | ¿las 80 llamadas outbound diarias que se habilitan son para todo el servicio o por cada operador?, cual es el tiempo estimado de duración de estas llamadas outbound?                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Las 80 llamadas outbound diarias son para todo servicio. El tiempo promedio para estas llamadas es de 180 segundos.                                                                             |
| 22                                           | ¿se indica que se debe dar atención a la línea 01 900 3310021 . ¿esta línea tiene cobro revertido?, en el caso que tenga cobro revertido (o alguna línea que debamos atender lo tenga), quien paga este costo telefónico el cliente o el proveedor?                                                                                                                                                                                                                        | La línea 01 900 33 10021 tiene costo revertido y es el usuario que realiza la llamada quien asume el costo de la misma.                                                                         |
| 23                                           | del literal "Suministrar la infraestructura tecnológica necesaria para que el sistema de soporte en línea (chat) cumpla con un funcionamiento óptimo según estándar W3C. PROCOLOMBIA, Página 16 de 69 establecerá un link en su página web para el acceso a este servicio, el cual debe apuntar al servidor del CONTRATISTA. La aplicación debe ser desarrollada por el CONTRATISTA.". el link al cual hace referencia este punto es para establecer las sesiones de chat? | Si. El link hace referencia a las sesiones en línea - chat                                                                                                                                      |
| 24                                           | "3.3.1 Propuesta económica para la prestación del servicio INBOUND de acuerdo con el siguiente cuadro:". ¿ en el cuadro se debe incluir el valor global mensual del servicio prestado?                                                                                                                                                                                                                                                                                     | El valor del servicio prestado se debe presentar por el costo del servicio anual, conforme se indica en la <b>ADENDA No. 2</b>                                                                  |
| <b>OBSERVACIONES PRESENTADAS POR EMTELCO</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                 |
| <b>No.</b>                                   | <b>PREGUNTA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>RESPUESTA</b>                                                                                                                                                                                |
| 25                                           | Por favor aclarar si el promedio de conversación de 180 segundos es para todos los canales el mismo valor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | El promedio de conversación de 180 segundos aplica solo para el servicio inbound                                                                                                                |
| 26                                           | Por favor informar el horario de atención por cada canal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | El horario de atención de es lunes a vienes de 8 am a 6 pm para todos los canales                                                                                                               |
| 27                                           | los asesores que atienden chat de exportaciones son los mismos de chat turismo?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Si, los asesores que atienden el chat de exportaciones son los mismos que atienden el chat de turismo.                                                                                          |
| 28                                           | Los asesores pueden ser compartidos entre los diferentes canales? ( telefónico, chat, correo)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Si, los asesores pueden ser compartidos entre los diferentes canales de consulta ( telefónico, chat, correo)                                                                                    |
| 29                                           | Por favor compartir el histórico de los meses de julio a diciembre de 2016                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Información estadística extendida hasta diciembre de 2016 en <b>ADENDA No.2</b>                                                                                                                 |
| 30                                           | Por favor informar cual es el servicio que trabaja 7*24 - 365 días                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | A la fecha ninguno de los servicios trabaja de 7*24 - 365 días. El servicio de chat para comercio funciona 7*24 - 365 hasta el 12 de noviembre de 2016.                                         |
| 31                                           | Por favor informar si estas líneas son propias de Procolombia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | las líneas numero 01 900 3310021 y 3078028 son propiedad de ProColombia                                                                                                                         |
| 32                                           | la facturación de estas líneas es asumida por Procolombia?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Si, La facturación de estas líneas es asumida por ProColombia                                                                                                                                   |
| 33                                           | Procolombia realiza el desborde de estas líneas al número que Emtelco informe?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | El operador telefónico que le presta el servicio a ProColombia(ETB) desborda las llamadas de las líneas 01900 3310021 y 3078028 al ID que indique el Oferente a quien se adjudique el contrato. |

|            |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |     |        |     |            |     |         |     |           |     |           |     |          |     |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|--------|-----|------------|-----|---------|-----|-----------|-----|-----------|-----|----------|-----|
| 34         | Por favor compartir la estructura del I.V.R actual                                      | <p>La estructura del IVR actual es:</p> <p>1 Como Exportar</p> <p>2 Documentos de Exportación</p> <p>3 Registro como exportador</p> <p>4 Como Importar</p> <p>5 Como Exportar Servicios</p> <p>6 Como ubicar la partida arancelaria</p> <p>7 Inscripción de importadores que realizan importaciones inferiores a USD 1</p> <p>8 Licencia Previa</p> <p>9 Bacex</p> <p>10 Qué es una Zona Franca, su procedimiento y normatividad</p> <p>11 Qué es el Plan Vallejo, su procedimiento y normatividad</p> <p>12 Qué es el Comercializadora Internacional, su procedimiento y normatividad</p> <p>13 Agentes aduaneros</p> <p>14 Registro de productor de bienes nacionales</p> <p>15 Información de ruedas y macrorruedas</p> <p>16 Factura Comercial</p> <p>17 Qué productos demanda el país de mi interés</p> <p>18 Estadísticas de Exportación</p> <p>19 Importación de muestras sin valor comercial</p> <p>20 Como realizar un estudio de mercado</p> <p>21 Acuerdo comerciales</p> <p>22 Registro de Hoja de Vida en Procolombia</p> |       |     |        |     |            |     |         |     |           |     |           |     |          |     |
| 35         | a que destinos están proyectadas las llamadas de salida y que duración promedio tienen? | Los destinos de las llamadas son los diferentes lugares de Colombia desde la que se contactan los usuarios. La duración promedio es de 180 segundos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |     |        |     |            |     |         |     |           |     |           |     |          |     |
| 36         | Por favor compartir los reportes de llamadas de salida de los últimos 6 meses           | <p>CANTIDAD DE REGISTROS GESTIONADOS OUTBOUND</p> <table> <tr> <td>Julio</td> <td>372</td> </tr> <tr> <td>Agosto</td> <td>268</td> </tr> <tr> <td>Septiembre</td> <td>444</td> </tr> <tr> <td>Octubre</td> <td>305</td> </tr> <tr> <td>Noviembre</td> <td>219</td> </tr> <tr> <td>Diciembre</td> <td>293</td> </tr> <tr> <td>PROMEDIO</td> <td>317</td> </tr> </table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Julio | 372 | Agosto | 268 | Septiembre | 444 | Octubre | 305 | Noviembre | 219 | Diciembre | 293 | PROMEDIO | 317 |
| Julio      | 372                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |     |        |     |            |     |         |     |           |     |           |     |          |     |
| Agosto     | 268                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |     |        |     |            |     |         |     |           |     |           |     |          |     |
| Septiembre | 444                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |     |        |     |            |     |         |     |           |     |           |     |          |     |
| Octubre    | 305                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |     |        |     |            |     |         |     |           |     |           |     |          |     |
| Noviembre  | 219                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |     |        |     |            |     |         |     |           |     |           |     |          |     |
| Diciembre  | 293                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |     |        |     |            |     |         |     |           |     |           |     |          |     |
| PROMEDIO   | 317                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |     |        |     |            |     |         |     |           |     |           |     |          |     |
| 37         | En que plataforma se encuentra el chat?                                                 | El chat hoy se encuentra bajo la plataforma Zendesk Chat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |       |     |        |     |            |     |         |     |           |     |           |     |          |     |
| 38         | el chat es suministrado por Procolombia?                                                | El chat no es suministrado por ProColombia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |     |        |     |            |     |         |     |           |     |           |     |          |     |
| 39         | El chat debe de ser suministrado por el proveedor?                                      | Si, el chat debe ser suministrado por el proveedor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |     |        |     |            |     |         |     |           |     |           |     |          |     |
| 40         | la gestión de las PQR serán acorde a una matriz definida entre las partes?              | La gestión de PQR se desarrolla sobre una plataforma de Procolombia y será manejada por el Proponente a quien se adjudique el contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       |     |        |     |            |     |         |     |           |     |           |     |          |     |
| 41         | El proveedor es responsable ante los entres de control? En temas de PQR?                | El proveedor es responsable ante ProColombia en temas de PQR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |     |        |     |            |     |         |     |           |     |           |     |          |     |
| 42         | Los 2000 correos mensuales a que cuenta de correo electrónico corresponde?              | Los 2000 correos mensuales corresponden a la sumatoria de diferentes cuentas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |     |        |     |            |     |         |     |           |     |           |     |          |     |
| 43         | las bases de datos que se solicitan, son de la tipificación de cada servicio?           | Si. Las bases de datos solicitadas corresponden a la tipificación de cada servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |     |        |     |            |     |         |     |           |     |           |     |          |     |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 44 | Por cuanto tiempo se requiere el almacenamiento de la base de datos?                                                                                                                                                                                                                            | El almacenamiento de la base de datos, se requiere por un tiempo mínimo de 6 meses                                                                                                                                                                                               |
| 45 | la actualización de la bases de datos bajo que modalidad se requiere? Campañas de salida periódicas?                                                                                                                                                                                            | La actualización de la base de datos es permanente y se realiza cada que se recibe una llamada de usuario.                                                                                                                                                                       |
| 46 | la actualización de la bases de datos bajo que modalidad se requiere? Cada que el cliente se comuniquen?                                                                                                                                                                                        | Si, la actualización de las bases de datos se realizan cada que un cliente se comunica.                                                                                                                                                                                          |
| 47 | la auditoria por medio de encuestas la realiza Procolombia con su personal?                                                                                                                                                                                                                     | Si, ProColombia realiza las encuestas a través de correo electrónico                                                                                                                                                                                                             |
| 48 | A que se refiere con digitalizar el 100% de las llamadas?                                                                                                                                                                                                                                       | la Digitalización del 100% de las llamadas se refiere a que se almacenen y puedan ser entregadas a ProColombia cuando se requieran a través de archivos digitales, USB, cd, dvds u otros.                                                                                        |
| 49 | El proveedor podrá entregar mensualmente la grabación de las llamadas, chat y correos cada mes en medio magnético, y mantenerlos en línea por 6 meses?                                                                                                                                          | El Proveedor deberá mantener mínimo 6 meses las grabaciones de llamadas, chat y correos. Estas podrán ser solicitadas por ProColombia en el momento que se requiera.                                                                                                             |
| 50 | la respuesta que Procolombia informe a cada caso escalada, la debe de dar el proveedor? O Procolombia envía la respuesta al cliente?                                                                                                                                                            | La respuesta será entregada por Procolombia directamente al cliente, utilizando la plataforma para PQR.                                                                                                                                                                          |
| 51 | por favor informar a que se refiere Tiempo acumulado en dialogo                                                                                                                                                                                                                                 | El tiempo acumulado en dialogo se refiere a, información consolidada del tiempo de conversación de un asesor.                                                                                                                                                                    |
| 52 | Es necesario que todos los puestos de trabajo de los asesores cuenten con Office?                                                                                                                                                                                                               | Si. Es necesario que todos los puestos de trabajo cuenten con office.                                                                                                                                                                                                            |
| 53 | para el idioma se requiere alguna certificación? En caso de ser positivo que tipi de certificación son admitidos por Procolombia?                                                                                                                                                               | No se solicita específicamente alguna certificación. Procolombia valida el manejo del idioma mediante entrevista.                                                                                                                                                                |
| 54 | Los salarios informados están actualizados a año 2017?                                                                                                                                                                                                                                          | Los valores incluidos corresponden al 2017 y hacen referencia al primer año de servicio prestado.                                                                                                                                                                                |
| 55 | Se puede adjuntar mas de un certificado?                                                                                                                                                                                                                                                        | Si se puede adjuntar mas de un certificado, pero como mínimo una de las certificaciones debe cumplir con los requisitos del numeral 3.3.3 Experiencia del Proponente.                                                                                                            |
| 56 | El valor informado en el recuadro, corresponderá al valor del primer año de prestación de servicio.                                                                                                                                                                                             | Si, el valor informado debe hacer referencia al primer año de servicio prestado. Ver <b>ADENDA No.2</b>                                                                                                                                                                          |
| 57 | Por favor detallar en que escenarios se aplicaría una multa, ya que el retraso en la entrega de un reporte, no es considera de alto impacto al objeto real del contrato, como el de no dar cumplimiento de manera consecutiva a los niveles de servicio en atención de llamadas, chat o correo. | El escenario es el descrito en el numeral 5.6 MULTAS de los Términos de Referencia                                                                                                                                                                                               |
| 58 | Se solicita detallar cada una de las situaciones que considera Procolombia incumplimiento que en realidad afecte el cumplimiento del objeto del contrato para la aplicación de una multa                                                                                                        | Las situaciones de incumplimiento se concentran en el OBJETO, ALCANCE DEL OBJETO Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA                                                                                                                                                                  |
| 59 | Por favor detallar que se considera como cumplimiento imperfecto de una obligación para la aplicación de una multa                                                                                                                                                                              | Por cumplimiento imperfecto de una obligación para la aplicación de una multa, se entiende como la obligación ejecutada por parte del CONTRATISTA, la cual no corresponde en toda su dimensión con la prestación prevista en el momento de constituirse la relación contractual. |
| 60 | Por favor informar cual seria el valor de la multa diaria hasta que el contratista cese la conducta                                                                                                                                                                                             | El valor de la multa diaria esta directamente relacionada con el valor del contrato a suscribir tal como se establece en el numeral 5.6 de los terminos de referencia, esto es, el 0,1% del valor total presupuestado al contrato, hasta cumplir un porcentaje máximo del 15%.   |

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 61                                                  | Por favor detallar en que situaciones se realizará la aplicación de la multa diaria al contratista, este ítem consideramos debe de ir limitado a determinadas situaciones                                                                                                                              | La aplicación de la multa diaria al contratista se realizará en las situaciones o eventos descritos en el numeral 5.6                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 62                                                  | Proponemos la siguiente redacción para que sea validada por su área jurídica: En caso de incumplimiento total o parcial de las obligaciones a su cargo, la parte incumplida deberá pagar a la parte que cumplió o que se allanó a cumplir, la indemnización de los perjuicios judicialmente declarados | La clausula de MULTAS a incluir en el contrato es la prevista en el numeral 5.6 de los términos de referencia                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>OBSERVACIONES P RESENTADAS POR CONTENIDO BPS</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>No.</b>                                          | <b>PREGUNTA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>RESPUESTA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 63                                                  | El documento nombrado como "ANEXO V FTGRI23 FORMULARIO DE CONOCIMIENTO PERSONA JURIDICA NO CLIENTE_0" debe ser enviado antes o con la respuesta de licitación?                                                                                                                                         | El Formato FTGRI23 debe ser entregado con la propuesta ya que éste es un requisito habilitantes jurídicos.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 64                                                  | Para el máximo de 80 llamadas, por favor indicar el objetivo de las llamadas de salida? Y aproximadamente tiempo de conversación total y/o por gestión, destinos (locales especificar destino, celulares)                                                                                              | El objetivo de las llamas puede ser para la realización de encuesta s de satisfacción, invitación o confirmación de asistencia a eventos. El tiempo de conversación por llamada oscila entre 3 y 5 minutos. Las llamadas pueden ser locales, nacionales o a celulares.                                                                                                           |
| 65                                                  | se menciona llamadas Nacionales y Locales, por favor indicar si también se atenderían llamadas internacionales y cuáles serían los destinos                                                                                                                                                            | Se atienden algunas llamas internacionales para el servicio Inbound. En referencia al servicio Outbound, solo serán llamadas Nacionales, Locales y a celulares en Colombia.                                                                                                                                                                                                      |
| 66                                                  | Por favor compartirnos los volúmenes de llamadas y chats Intra día, intra hora                                                                                                                                                                                                                         | Informacion estadística de julio a diciembre de 2016 ver <b>ADENDA No.2</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 67                                                  | por favor compartirnos la volumetria actual correspondiente a: TMO, nivel de servicio, ACW, tiempo de espera en abandono, Para el chat, duración de la secciones del chat, secciones concurrentes, cantidad de emails,                                                                                 | Nivel de servicio es de un noventa por ciento (90%) de chats atendidos antes de 20 segundos. El tiempo promedio de atención para chat es de 10 minutos. Sesiones concurrentes máximo 3 por agente. Información de correos ver <b>ADENDA No. 2</b>                                                                                                                                |
| 68                                                  | Cual es el operador de las lineas comerciales que entregarian de las (01900 y las fijas)                                                                                                                                                                                                               | El operador de las líneas comerciales que entrega ProColombia es ETB                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 69                                                  | Donde se realizaría el proceso de capacitación y cuánto tiempo serian                                                                                                                                                                                                                                  | El proceso de capacitación se realiza en las instalaciones de Procolombia y en las instalaciones del oferente a quien se le adjudique el contrato.<br>El tiempo estimado de capacitación o formación en temas relacionados con ProColombia es de 30 días. Para el inicio de ejecución del contrato todos los agentes ya deben estar capacitados en temas específico ProColombia. |
| 70                                                  | Se atenderá redes sociales?                                                                                                                                                                                                                                                                            | No se tiene previsto la atención por o a Redes Sociales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 71                                                  | Se debe realizar desarrollo de IVR?                                                                                                                                                                                                                                                                    | Si. Se debe desarrollar IVR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|    |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 72 | se puede compartir el arbol del IVR                                                                                                                                                                                                    | <p>El Árbol del IVR es el Siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Como Exportar</li> <li>2 Documentos de Exportación</li> <li>3 Registro como exportador</li> <li>4 Como Importar</li> <li>5 Como Exportar Servicios</li> <li>6 Como ubicar la partida arancelaria</li> <li>7 Inscripción de importadores que realizan importaciones inferiores a USD 1</li> <li>8 Licencia Previa</li> <li>9 Bacex</li> <li>10 Qué es una Zona Franca, su procedimiento y normatividad</li> <li>11 Qué es el Plan Vallejo, su procedimiento y normatividad</li> <li>12 Qué es el Comercializadora Internacional, su procedimiento y normatividad</li> <li>13 Agentes aduaneros</li> <li>14 Registro de productor de bienes nacionales</li> <li>15 Información de ruedas y macrorruedas</li> <li>16 Factura Comercial</li> <li>17 Qué productos demanda el país de mi interés</li> <li>18 Estadísticas de Exportación</li> <li>19 Importación de muestras sin valor comercial</li> <li>20 Como realizar un estudio de mercado</li> <li>21 Acuerdo comerciales</li> <li>22 Registro de Hoja de Vida en Procolombia</li> </ul> |
| 73 | El IVR debe ser transaccional                                                                                                                                                                                                          | El IVR no es transaccional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 74 | Se indica que la atención será de 8 am a 6 pm jornada continua de lunes a viernes. Pero se menciona también atención 7x24x365 en la pagina 9 del recurso humano en el servicio de inbound. por favor precisar los horarios de atención | Se requiere prestación de todos los servicios del objeto y del alcance técnico del objeto, en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 75 | Se trabajará sobre alguna plataforma de Procolombia?                                                                                                                                                                                   | No se trabaja sobre plataforma de ProColombia excepto para PQR's                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 76 | La sede de atención podrá estar ubicada en Bogotá o Medellín?                                                                                                                                                                          | <p>Procolombia programa visitas al contact center donde se desarrollan temas de capacitacion, seguimiento a procesos y validacion de la calidad del servicio, sin embargo no es requisito sinequanon que la sede principal de éste sea en la ciudad de Bogotá D.C.</p> <p>No obstante es necesario tener en cuenta que ProColombia programa capacitaciones semanales en la Sede Bogotá D.C., para lo cual el oferente seleccionado deberá correr con los gastos que sean necesarios para el traslado de su personal a las mencionadas jornadas de capacitación.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 77 | se solicita grabación del 100% de las llamadas, solicitamos sea revisado este ítem puesto que el indicador general del mercado estándar del mercado está en 99.9%                                                                      | Se deben almacenar el 100% de las llamadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 78 | El proponente deberá proponer un CRM para la gestión (de ser si, este tiene alguna condición específica)?                                                                                                                              | El proponente debe proponer el CRM para la gestión. La condición es el manejo de la información incluida en los arboles de tipificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 79 | Habrà algún consumo de servicios por parte del proponente hacia alguna sede del oferente? De ser si cual sería este consumo                                                                                                            | No habrá consumo de servicios por parte del proponente hacia alguna sede el oferente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 80 | Para el software de control de operación de call center es necesario contar con "CMS" DE AVAYA o se podrá proponer uno diferente                                                                                                       | Puede contar con "CMS" de AVAYA o proponer uno diferente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 81                                                    | Se Debe tener conexión dedicada capa2 o capa 3 para la consulta de aplicativos, en caso de ser si, informar la dirección de conexión, y si habrá costos por Cross conexión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | El proveedor no tendrá acceso a ningún aplicativo de Procolombia. La información que necesite consultar para responder a un requerimiento de algún usuario, esta disponible en la pagina web de la entidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>OBSERVACIONES PRESENTADAS POR OUTSOURCING S.A.</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>No.</b>                                            | <b>PREGUNTA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>RESPUESTA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 82                                                    | En el numeral 2.4.1 se menciona: “La propuesta física debe presentarse íntegramente foliada, desde el primer folio incluidas las hojas en blanco y legajada en el mismo orden en que se solicita, tanto en el original como en las copias y en sobres separados, cerrados y rotulados en los términos indicados anteriormente”.<br>Por favor aclarar a que se refiere la parte subrayada , ya que esto puede interpretarse para foliar o enumerar la parte trasera de la hoja que por lo general queda en blanco.                                                                                                                                                                                                                                | El numeral 2.4.1. Entrega y Presentación de la Propuesta es claro con el requerimiento. Sin embargo para mayor claridad es preciso tener en cuenta que la foliación requerida es por hoja, no por página.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 83                                                    | 3.3.2 EQUIPO DE TRABAJO: “El Proponente debe indicar dentro de su propuesta cual va a ser su equipo de trabajo y especificar el número de asesores, cargo a ejecutar, perfil y grado de inglés mediante los cuales se ejecutará el objeto del contrato de la presente invitación...”Por favor aclarar si es necesario adjuntar las hojas de vida y títulos, tarjetas profesionales y actas de grado de los asesores, puesto que estos documentos se tendrían al momento de que nos fuera adjudicado el contrato. Sugerimos solicitar carta firmado por el Representante Legal donde se comprometa bajo gravedad de juramento a cumplir con los perfiles definidos en la propuesta de acuerdo a los requerimientos de los términos de referencia. | No es necesario adjuntar las hojas de vida, títulos, tarjetas profesionales, y actas de grado de los asesores <b>al momento de presentar la propuesta</b> . El proponente con su oferta deberá presentar la estructura del equipo y perfil de sus componentes.<br><br>El equipo presentado deberá ser aprobado por PROCOLOMBIA y para esto el proponente seleccionado tendrá un termino de ocho (8) días hábiles a partir de la adjudicación para cumplir con este requerimiento, esto es la conformación y presentación de hojas de vida con sus respectivos anexos. |
| 85                                                    | 3.3. REQUISITOS DE CARÁCTER TÉCNICO REQUERIMIENTOS – B Por favor nos pueden compartir el CallFlow del IVR.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ESTADISTICA IVR AÑO 2016<br>Enero 37<br>Febrero 60<br>Marzo 48<br>Abril 56<br>Mayo 59<br>Junio 43<br>Julio 44<br>Agosto 65<br>Septiembre 56<br>Octubre 25<br>Noviembre 96<br>Diciembre 74                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 86                                                    | 3.3. REQUISITOS DE CARÁCTER TÉCNICO REQUERIMIENTOS – C Sería tan amable de informar el proveedor y las líneas telefónicas que se atenderán en el Call Center.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | El proveedor es la ETB y las líneas telefónicas son 01 900 3310021 y 3078028                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 87                                          | 3.3. REQUISITOS DE CARÁCTER TÉCNICO REQUERIMIENTOS – G Por favor describir el alcance de la plataforma de Help Desk.                                                                                                                                                                   | La plataforma Help Desk hace referencia al contenido del numeral 3,3,1 TECNOLOGIA REQUERIDA, DESARROLLO O CACTERISTICAS DEL SOFTWARE, Reportes en línea, detallados y graficados con indicadores tales como:<br>a. Hora entrada y salida<br>b. porcentaje de horas trabajadas<br>c. Tiempo acumulado disponible<br>d. Tiempo acumulado en dialogo<br>e. Llamadas contestadas<br>f. Promedio de atención por llamada<br>g. Porcentaje de productividad<br>h. Agilidad en contestación<br>i. Calificación de llamadas |
| 88                                          | 3.3. REQUISITOS DE CARÁCTER TÉCNICO REQUERIMIENTOS – P Por favor describir el alcance de la plataforma del CRM                                                                                                                                                                         | Se requiere de un sistema CRM para la captura y tipificación de la información de los usuarios que consultan de acuerdo a los anexos VII y VIII                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 89                                          | ESTACIONES DE TRABAJO – E Todas las estaciones trabajo deben tener Microsoft Office                                                                                                                                                                                                    | Si, todas las estaciones de trabajo deben tener office                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 90                                          | COMPUTADORES – C Normalmente el procesador recomendado es Core i3, PROCOLOMBIA estaría de acuerdo con esta configuración.                                                                                                                                                              | Se requiere procesador core I5 o superior                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 91                                          | ANEXO VI. Requerimiento 18 Las solicitudes de PQR's recibidas a través de los correos electrónicos, se deben escalar a personal de PROCOLOMBIA o los solucionan el Call Center. Por favor explicar el proceso. Cuantos niveles de escalamientos hay en el proceso. Cuáles son los SLA. | Las solicitudes de PQR's serán atendidas y solucionadas si es el caso por el Contact Center, si no llegaren a ser de su competencia el responderlas, se escalaran a ProColombia, quien se encargara de responder. Se tiene un (1) nivel de escalamiento.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 92                                          | Por favor especificar el tiempo promedio de conversación de las llamadas de inbound y el tiempo de gestión del chat                                                                                                                                                                    | el tiempo promedio de las llamadas Inbound es de 180 segundos. El tiempo promedio de gestión del chat es de 600 segundos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 93                                          | En el ítem 1.8.3. Se habla de direccionar a un centro de información las consultas que requieran asesoría especializada. Esto quiere decir que debemos realizar transferencia de la llamada o que recibimos la solicitud y se escala vía correo electrónico?                           | El direccionamiento a un Centro de Información hace referencia a la indicación al usuario para que visite uno de los centros de información del país (el que mas cercano tenga) y enviar la información del usuario al Centro de información al cual fue direccionado.                                                                                                                                                                                                                                              |
| 94                                          | Cuanto tiempo dura la capacitación inicial de los agentes?                                                                                                                                                                                                                             | El tiempo estimado de capacitación o formación en temas relacionados con ProColombia es de 30 días. Para el inicio de ejecución del contrato todos los agentes ya deben estar capacitados en temas específico ProColombia.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 95                                          | Muy amablemente solicitamos evaluar el porcentaje máximo de multas, teniendo en cuenta que en este tipo de servicio o proceso el máximo es del 10%                                                                                                                                     | El porcentaje es el descrito en el numeral 5.6 de los términos de referencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| OBSERVACIONES PRESENTADAS POR BPM CONSULTIN |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| No. | PREGUNTA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | RESPUESTA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 96  | <p>OBSERVACIÓN No. 1: en el “Numeral 3.2.2 – Equipo de trabajo” se indica que todo el personal debe ser profesional y con altos niveles de inglés (50% y 100%): coordinador, asesores con énfasis en turismo y asesores con énfasis en exportaciones.</p> <p>Así mismo, en dicho Numeral se define el salario del personal, así: “Coordinador: Dos millones cuarenta mil pesos (\$2.040.000) más prestaciones sociales” y “Asesor(es) Inbound: Un millón quinientos cincuenta mil pesos (\$1.550.000) más prestaciones sociales”.</p> <p>Con respecto de los salarios, particularmente de los asesores, respetuosamente manifestamos que los consideramos bastante bajos para profesionales con dominio de inglés. El pagar salarios tan bajos no sólo dificulta la búsqueda y contratación de buenos recursos, sino que puede redundar en una alta rotación del personal, lo que eventualmente impactaría negativamente la prestación de los servicios.</p> <p>Como referente, consideramos importante tener en cuenta que dichos salarios no corresponden a la realidad del sector. Por citar un ejemplo, Colombia Compra Eficiente, Entidad que tiene definido un Acuerdo Marco para la contratación de este tipo de servicios por parte de las Entidades del Estado Colombiano, tiene definida una asignación salarial para perfiles profesionales (sin dominio del inglés) de 3 SMMLV, es decir de \$2.213.151.</p> <p>Por lo anterior, respetuosamente solicitamos a la Entidad en lo posible redefinir los salarios del personal, por unos más acordes a la realidad y que brinden un mejor ingreso a personal de los perfiles solicitados.</p> | <p>Los salarios a los que se hace referencia son los que el proponente a quien se le adjudique el contrato deberá asignar como base salarial <b>mínima</b> para el personal requerido durante el primer año de ejecución, por consiguiente podrán aplicarse salarios mayores mas no inferiores.</p>                                                              |
| 97  | <p>OBSERVACIÓN No. 2: en el “Numeral 3.2.2 – Equipo de trabajo”, se indica que “el proponente a quien se le adjudique el contrato seleccionado podrá tener como opción la contratación del personal que viene desarrollando tales actividades actualmente”.</p> <p>Con respecto de la información anterior:</p> <p>A. El outsourcing actual tendría la voluntad de permitir que el personal migre al nuevo proveedor de Fiducoldex?</p> <p>B. El salario que tienen actualmente es igual al nuevo definido por la Entidad? Lo anterior, teniendo en cuenta que el personal probablemente no migrará a un empleo en el que gane menos por la misma labor que viene desempeñando hoy día.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>El Contact Center que actualmente presta sus servicios a ProColombia esta de acuerdo en que el personal migre a un nuevo proveedor. El salario actual del personal que presta sus servicios al Contact Center que atiende a Procolombia es inferior y se tiene en cuenta el incremento para llegar a los valores indicados en los términos de referencia.</p> |
| 98  | <p>OBSERVACIÓN No. 3: con cuanto tiempo contará el proveedor adjudicado para implementar los servicios? Para cuándo se tiene previsto el inicio de los mismos?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>La fecha prevista para el inicio de la ejecución del contrato es el 1 de abril de 2017.</p> <p>El proveedor al que se adjudique el contrato, dispondrá desde la adjudicación hasta el día en que se inicia de la ejecución, para la correspondiente implementación.</p>                                                                                       |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 99  | <p>OBSERVACIÓN No. 4: el “Numeral 2.4.2. Apertura de las propuestas” indica que “de la apertura de las propuestas, se levantará un Acta suscrita por los funcionarios de FIDUCOLDEX-PROCOLOMBIA que participen en ella, donde se consignará los nombres de los proponentes, los retiros de propuestas si los hubiere, los aspectos que permitan identificar las propuestas, tales como valor de la propuesta económica, nombre del proponente, del representante legal, garantía de seriedad, entre otros”.</p> <p>Respetuosamente solicitamos a la Entidad la oportunidad de que los proponentes asistamos a dicha apertura de ofertas y podamos conocer la información que allí se verifique de cada una de las propuestas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>Por disposición legal (Artículo 285 del Decreto 663 de 1993 – Estatuto Orgánico del Sistema Financiero), el régimen aplicable para los actos y contratos que suscribe la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. – FIDUCOLDEX como vocera del Fideicomiso PROCOLOMBIA, es exclusivamente el derecho privado.</p> <p>Por consiguiente, que los proponentes asistan a la apertura de ofertas, no esta prevista en los términos de referencia de la presente invitación, como tampoco en el procedimiento establecido en el manual de contratación para el Fideicomiso PROCOLOMBIA.</p>                                                                                                                                                                                                                                   |
| 100 | <p>OBSERVACIÓN No. 5: el Numeral “3.3.1. Requerimientos de Orden Técnico” solicita en el “Literal b” la provisión de un “IVR Sistema de audio respuesta como front de la solución que tendrá la funcionalidad TRANSACCIONAL, de información y enrutador a grupo de agentes”.</p> <p>Respetuosamente solicitamos aclarar a la Entidad aclarar si se requiere de IVR transaccional, como parece indicarse en el aparatado citado. En tal caso, solicitamos informar detalladamente qué transaccionalidad es la que deberá realizar el IVR, además de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Qué información se va a consultar?</li> <li>2. Cómo sería el consumo de la información?</li> <li>3. Dónde está alojada la base de datos?</li> <li>4. Qué motor de base de datos?</li> <li>5. El sistema sólo va a consultar la base o también va a escribir sobre ella (por ejemplo para actualizar información del ciudadano)?</li> </ol> <p>Esta información es indispensable para poder dimensionar los costos asociados a esto, los cuales al ser temas de integración de software son considerables. Por favor aclarar.</p> | <p>El IVR no es transaccional.</p> <p>Respuesta al numeral 1: La información que se va a consultar, son audios con respuestas a preguntas frecuentes.</p> <p>Respuesta a numeral 2: El consumo de la información se da mediante la escucha de los audios contenidos en el IVR. El asesor que atiende una consulta identifica que se trata de una pregunta frecuente y transfiere la llamada a VDN que contiene de manera codificada cada una de las grabaciones.</p> <p>Respuesta al numeral 3: La base de datos estará alojada en el servidor del Proponente seleccionado.</p> <p>Respuesta al numeral 4: El servidor es Avaya - Sistema de Telefonía.</p> <p>Respuesta al numeral 5: El sistema solo va a consultar la base mediante la activación de los audios. No se hará ningún tipo de actualización a la información.</p> |
| 101 | <p>OBSERVACIÓN No. 6: el Numeral “3.3.1. Requerimientos de Orden Técnico” solicita en el “Literal g” la provisión de una Plataforma Help Desk. Por favor aclarar para qué finalidad se requiere dicha plataforma y cuál es el alcance esperado funcionalmente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>La plataforma Help Desk hace referencia al contenido del numeral 3,3,1 TECNOLOGIA REQUERIDA, DESARROLLO O CACTERISTICAS DEL SOFTWARE, Reportes en línea, detallados y graficados con indicadores tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Hora entrada y salida</li> <li>b. porcentaje de horas trabajadas</li> <li>c. Tiempo acumulado disponible</li> <li>d. Tiempo acumulado en dialogo</li> <li>e. Llamadas contestadas</li> <li>f. Promedio de atención por llamada</li> <li>g. Porcentaje de productividad</li> <li>h. Agilidad en contestación</li> <li>i. Calificación de llamadas</li> </ol>                                                                                                                                                                                                         |
| 102 | <p>OBSERVACIÓN No. 7: el Numeral “3.3.1. Requerimientos de Orden Técnico” solicita en el “Literal p” la provisión de “Servidores CRM”. Sin embargo, en nuestra revisión de los Términos de Referencia no hemos encontrado que se requiera dicha herramienta de software adicional, la cual reviste costos adicionales importantes.</p> <p>Por lo anterior, solicitamos aclarar si se requiere CRM. En caso de que se requiera por favor informar muy detalladamente cuál sería el alcance funcional requerido para éste.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Se requiere de un sistema CRM para la captura y tipificación de la información de los usuarios que consultan de acuerdo a los anexos VII y VIII</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 103                                                                                                                                                                        | OBSERVACIÓN No. 8: entendemos que la operación de contact center se realizará desde las instalaciones del proveedor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Es correcta la apreciación, la operación de Contact Center se realizara desde las instalaciones del proveedor seleccionado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 104                                                                                                                                                                        | OBSERVACIÓN No. 10: en el “Numeral 3.3.3. Experiencia del proponente” sin indica que “el proponente deberá prese                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Se mantiene el criterio exigido en los términos de referencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 105                                                                                                                                                                        | OBSERVACIÓN No. 11: en el “Numeral 3.3. Documentos de Carácter Económico” se indica lo siguiente (imagen extraída del documento de Términos de referencia):<br>Pregunta: en la tabla se debe incluir se el valor del servicio por mes? o del servicio por los 36 meses?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | El valor del servicio prestado se debe presentar por el costo del servicio anual, conforme se indica en la <b>ADENDA No. 2</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 106                                                                                                                                                                        | OBSERVACIÓN No. 12: en el “Numeral 3.3. Documentos de Carácter Económico” se indica lo siguiente (imagen extraída del documento de Términos de referencia):<br>Preguntas:<br>A. Entendemos que se está solicitando el valor de llamadas inbound adicionales. Es correcta nuestra interpretación?<br>B. Debemos ofertar el “valor unitario” por llamada adicional para cada rango? o el valor total para cada rango completo?<br>C. Para el ítem No. 3, el cual es indeterminado (“Más de 3.001 llamadas”), consideramos que se debe definir un techo, pues consideramos que no es procedente cotizar un servicio indeterminado (que no está definido por la Entidad). Solicitamos respetuosamente definir un techo (al igual que se hizo en los ítems No. 1 -entre 1.501 y 2.000 llamadas- y No. 2 -entre 2.001 y 3.000 llamadas-). | Respuesta al literal A: La interpretación del observante es correcta, se esta solicitando el valor de llamadas inbound adicionales.<br>Respuesta al literal B: Se debe ofertar el valor total para cada rango completo.<br>Respuesta literal C: Se mantiene lo solicitado en los términos de referencia.                                                                                                                                                                                                             |
| 107                                                                                                                                                                        | OBSERVACIÓN No. 13: en el “Numeral 1.2.5. Información de la Cuenta Procolombia” se indica que “el Promedio de conversación actualmente es de ciento ochenta (180 segundos)”. Por favor confirmar si el TMO indicado es solamente de llamadas o también para chat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Este TMO de 180 segundos hace referencia únicamente a llamadas Inbound                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 108                                                                                                                                                                        | OBSERVACIÓN No. 14: en el “Numeral 1.8.7. / Literal J” se indica que el contratista debe “habilitar y permitir dentro del sistema, un máximo de 80 llamadas outbound diarias que no generen costo a nivel nacional y los cuales se solicitaran por parte de PROCOLOMBIA. Únicamente se cancelará el valor de la llamada”.<br>Preguntas:<br>A. Entendemos que se deben suministrar 80 llamadas outbound diarias. Es correcta nuestra interpretación?<br>B. Cuál es el TMO (tiempo promedio) de las llamadas de salida?<br>C. El citado apartado indica por una parte que las llamadas adicionales no deberán tener costo y por otra que sí. Solicitamos aclarar.                                                                                                                                                                     | Respuesta al literal A: Es correcta la interpretación, se deben suministrar 80 llamadas outbound diarias.<br>Respuesta al literal B: El tiempo promedio de las llamadas de salida es de 3 minutos.<br>Respuesta al literal C: Se deben habilitar un maximo de 80 llamadas diarias sobre la plataforma outbound que no generen costo a ProColombia. No obstante ProColombia asumira el costo de la telefonía en la que se deba incurrir para generar estas llamadas, que pueden ser a numeros nacionales o a celular. |
| 109                                                                                                                                                                        | OBSERVACIÓN No. 15: en el “Numeral 4.2.2. Valores agregados”, en el “Literal C”, se indica lo siguiente (imagen extraída del documento de Términos de Referencia):<br>Pregunta: cuál es el “mínimo exigido como requisito habilitante”?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Lo indicado en el numeral 11 del anexo VI en la pagina 57 de los términos de referencia de la invitación.<br>El mínimo exigido como requisito habilitante es de 80 llamadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Se publica el día treinta (30) de enero de 2017 en la página web de FiducolDEX, en cumplimiento de las condiciones indicadas en los Términos de Referencia y Adenda Nro. 1 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

