



RESPUESTA A OBSERVACIONES

FIDUPREVISORA S.A. se permite dar respuesta a cada una de las observaciones presentadas, en relación a:

(...) "Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotización para el servicio de Contact Center, para la recepción y respuesta de solicitudes por medio de llamadas telefónicas, chat en línea, chat box, IVR (Respuesta de voz interactiva), WhatsApp, video llamada con opción de agendamiento de citas, correos electrónicos masivos, mensajes de texto masivos y otras soluciones que pueda proveer las empresas interesadas, para el proceso de atención a solicitudes de los clientes y consumidores financieros de la Entidad." (...)

FIDUPREVISORA S.A. INVITACION A COTIZAR No. 024 de 2021 RESPUESTA A OBSERVACIONES

Fiduprevisora S.A. en respuesta a observaciones a la Invitación a cotizar número 024 de 2021 se procede a responder las observaciones, de la siguiente manera:

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
18	27/04/2021	Correo Electrónico	IKÉ ASISTENCIA COLOMBIA S.A

- Entendemos la presente solicitud como un análisis de estudio de mercado para la próxima publicación del proceso licitatorio, por ello, nos gustaría estimar los tiempos de publicación del proceso, fecha estimada de adjudicación y plazo de implementación y empalme.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Tiempos de publicación del proceso:
- Fecha estimada de adjudicación:
- Plazo de implementación y empalme:

2. Realizar empalme y alistamiento:

Agradecemos indicar el plazo estimado de empalme y alistamiento el cual sugerimos sea de al menos 40 días. Es importante contar con los tiempos para la contratación de personal, capacitación, consecución de recursos tecnológicos y adecuación de la campaña.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Capitalizar respuesta punto anterior teniendo en cuenta mensaje de plazo de empalme

3. Observaciones Penalizaciones:



- a) Los interesados deberán cumplir con los KPI medidos mensualmente, so pena de incurrir en las penalidades que se definen a continuación:
 - i. Resultado para cada uno de los KPI's definidos es $< 97\%$ y $\geq 92\%$: 1% de descuento.
 - ii. Resultado para cada uno de los KPI's definidos es $< 92\%$ y $\geq 87\%$: 2% de descuento.
 - iii. Resultado para cada uno de los KPI's definidos es $< 87\%$ y $\geq 82\%$: 3% de descuento.

Solicitamos aclarar si la penalización relacionada anteriormente es aplicada sobre la facturación anual presentada por el contratista.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se aplica sobre la facturación del mes siguiente al mes base de medición de los KPI's.

4. Forma de pago:

Fiduprevisora S.A. bajo ninguna circunstancia realizará anticipos o pagos anticipados, el pago del valor estimado del servicio se hará conforme a los servicios prestados.

Solicitamos indicar el plazo de pago que maneja previsora una vez radicada la factura. Sugerimos un plazo máximo de 30 días.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se aclara que la presente corresponde a una invitación a cotizar para la elaboración del estudio de mercado, los requerimientos pertinentes de información, forma de pago y/o documentos que constaten se realizará en los términos de referencia o términos de invitación a ofertar según sea el caso (invitación abierta o invitación cerrada).

5. Favor aclarar el porcentaje de estampillas e impuestos que será deducido al contratista en la ejecución de contrato en caso de ser aplicable.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se aclara que la presente corresponde a una invitación a cotizar, para la elaboración del estudio de mercado, los requerimientos pertinentes de información, forma de pago y/o documentos que constaten se realizará en los términos de referencia o términos de invitación a ofertar según sea el caso (invitación abierta o invitación cerrada).

6. ¿Los agentes telefónicos requeridos deberán estar en las instalaciones del contratista o inhouse previsora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Instalaciones contratista.

7. Dadas las condiciones de pandemia actual, es posible la disposición de personal agente telefónico desde la modalidad de trabajo en casa. Cabe mencionar que el personal cuenta con todos los protocolos de seguridad de la información y BCP.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si, se requiere se tenga el 70% de la operación en casa y el 30% de manera presencial.

8. ¿Fiduprevisora dispondrá de un CRM propio o el contratista puede disponer el sistema que disponga?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

La solución tecnológica la provee el contratista.

9. ¿Se realizará transferencia de BBDD con base de usuarios o se deberá realizar integración o consulta con algún aplicativo del cliente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se disponen de las bases de consulta para la prestación del servicio y una guía multicanal que facilita la respuesta de los usuarios.

10. ¿Se debe realizar creación de VPN entre Fiduprevisora y el contratista?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si, se debe establecer una VPN site to site para el acceso a los aplicativos.

11. Entendemos que el objeto de la prestación del servicio está enfocada en el servicio al cliente respecto al objeto social de Fiduprevisora, sin embargo, nos gustaría aclarar: ¿Qué servicio se va a proveer? En el caso de la solicitud de canal de video llamada con opción de agendamiento de citas, favor aclarar cuál es el objeto de la citas o consultas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se ajustó el objeto del contrato delimitándolo a “el servicio de recepción, respuesta y salida de llamadas telefónicas a través de un servicio de Contact Center, de IVR transaccional (Respuesta de voz interactiva), de chat en línea y de WhatsApp, junto con la solución tecnológica que se requiera para su gestión.”

12. ¿Es posible que Fiduprevisora nos comparta el histórico de interacciones de todos los canales de comunicación requeridos en el objeto mensual o anual (llamadas telefónicas, chat en línea, chat box, IVR (Respuesta de voz interactiva), WhatsApp, video llamada con opción de agendamiento de citas, correos electrónicos masivos, mensajes de texto masivos y otras soluciones)? Esto con el fin de dimensionar correctamente el costo y no sobrecargar precios en canales que son de bajo uso.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Promedio mensual del último año completo:

- Llamadas telefónicas contestadas por agente: 35.000
- Llamadas telefónicas atendidas vía IVR: 18.000



- Chat en línea es un canal no disponible pero que se requiere para tener posibilidad de implementación dentro del modelo de atención previsto.
- Se eliminó el servicio de video llamadas, chat box y correo y mensajes masivos
- Interacciones por WhatsApp: 9.000

13. Favor confirmar si Fiduprevisora cuenta con la línea de WhatsApp acreditada mediante la figura Business debidamente aprobada por Facebook para poderla integrar a nuestra plataforma y gestionar los servicios desde allí o si el contratista debe suministrarla.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

La cuenta de WhatsApp no esta acreditado como figura Business y tampoco está aprobada por Facebook, únicamente es una línea la cual se abrió como WhatsApp empresarial.

14. Favor confirmar si Fiduprevisora cuenta con un chat en línea y chatbot para validar posibilidad de integración con nuestro servidor (flujo del bot y lugar de publicación del chat). o confirmar si el proveedor lo debe suministrar.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

No se cuenta con servicio de chat en línea; el chat box se eliminó del objeto del contrato.

15. En los términos de la invitación se estima un flujo de llamadas mensual que indican (18.929), agradecemos indicar el TMO de las llamadas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

La capacidad de atención total de llamadas es de 100.000 mensuales, el promedio histórico de llamadas atendidas por agente son 35.000 y de 18,000 vía IVR. El TMO esperado es 4.15 minutos

16. Respecto a “Adicionalmente apoyar en la ejecución de llamadas de salida si lo demanda la operación de la entidad.” ¿Cuentan con un estimado de llamadas salientes y su TMO?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

TMO salida: 4 minutos

17. El dimensionamiento de posiciones lo realiza Fiduprevisora? Entendemos que serán 11 puestos mínimo y máximo 22, sin embargo, acorde a un dimensionamiento específico que dependerá del AHT se calcula el personal real. Favor aclarar las métricas de dimensionamiento que debemos manejar o si lo realizará Fiduprevisora

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Los 22 puestos máximos requeridos se soportan en la realidad actual de la operación de la Fiduprevisora; la idea es estar evaluando la operatividad y definir estrategias para utilizar instrumentos adicionales que permitan mejorar el servicio y liberar puestos, apalancándose en opciones tecnológicas adicionales. El



dimensionamiento que se tendrá a partir del segundo mes de operación se definirá con métricas que debe proponer el proveedor y que requieren la aprobación por parte de la entidad.

18. Dentro de los KPI se mide nivel de efectividad, calidad y EC, Fiduprevisora medirá el nivel de servicio? Confirmar el indicar en caso de ser necesario.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
13	27/04/2021	Correo Electrónico	CYC SERVICES SAS

1. Página 4, Numeral 4.1 – C - Condiciones Técnicas:

¿Es necesario que el sitio alternativo sea en la ciudad de Bogotá? ¿O es posible ofrecer una ciudad diferente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

En la ciudad de Bogotá o en la sabana de Bogotá - Se incluye esta aclaración en la invitación

2. Página 4, Numeral 4.1 – E - Condiciones Técnicas:

Se permitirá el trabajo home office o necesariamente se debe prestar en la sede?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Si, se requiere se tenga el 70% de la operación en casa y el 30% de manera presencial.

3. Página 4, Numeral 4.2 – B - Condiciones Específicas:

¿El horario de atención no incluye domingos y festivos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No

4. Página 5, Numeral 4.2 – O - Condiciones Específicas

¿Cuál es el tiempo estimado para el empalme, y las fechas previstas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se tiene definido para el empalme 1 mes.

5. Página 5, Numeral 4.2 – E - Condiciones Específicas:

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:



No se entiende la pregunta.

6. Página 5, Numeral 4.3.2 – B - Cumplir con los KPI definidos para la operación

¿Está calificación será generada a través de un IVR?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se soporta en las estadísticas que se deben obtener directamente de la herramienta tecnológica que soporta la gestión para la prestación del servicio contratado.

7. Página 5, Numeral 4.3.2 – B - Cumplir con los KPI definidos para la operación

¿El descuento será aplicado sobre el 100% de la factura o sobre el servicio afectado?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Sobre el 100% de la factura.

8. Página 7, Numeral 6 - Forma de Pago

¿En caso de no invertir en el fondo de inversión como será la forma de pago y en cuánto tiempo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

No es un requisito invertir en el fondo de inversión, ya que esta mención, se da, para que en caso tal las empresas interesadas quieran invertir en nuestros portafolios de inversión.

9. Página 3, Numeral 2 – Objeto

Teniendo en cuenta los diferentes canales de atención, es posible obtener el tráfico que se recibe por cada uno de estos. Por hora, día, mes y año. Llamadas telefónicas, chat en línea, chat box, IVR (Respuesta de voz interactiva), WhatsApp, video llamada con opción de agendamiento de citas

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

La información disponible al respecto es el promedio mensual del último año completo:

- Llamadas telefónicas contestadas por agente: 35.000
- Llamadas telefónicas atendidas vía IVR: 18.000
- Chat en línea es un canal que no está disponible pero que se requiere para tener posibilidad de implementación dentro del modelo de atención previsto.
- Se eliminó servicio de video llamadas, agendamiento de citas y correo y mensajes masivos
- Interacciones por WhatsApp: 9.000



10. Página 3, Numeral 2 – Objeto

El aplicativo de gestión será proveído por Fiduprevisora o debe ser una solución provista por CYC Servicios.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Por el proveedor.

11. Página 2, Numeral 1.4 - Criterios Ambientales

El link mencionado en el aparte no contiene información, nos podrían suministrar el documento para validarlo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se validó y se confirmó que el link contiene la información mencionada.

12. Página 3, Numeral 1.8 - Experiencia Específica

¿Es obligatorio contar con experiencia específica en el 100% de los servicios a ofertar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Revisar el objeto y presentar la experiencia especifica que tenga el oferente.

13. Página 3, Numeral 2 – Objeto

¿El proceso de WhatsApp hace referencia a Business WhatsApp?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: WhatsApp empresarial

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
48	27/04/2021	Correo electrónico	UNISONO

1. 1.7.Condiciones de la Cotización: Amablemente se solicita ampliar la fecha de presentación de la cotización

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se va a modificar por la ampliación del plazo para responder inquietudes.

2. Objeto - Chat en línea: ¿La línea de Chat existe hoy en día?, la gestión por parte de los agentes se realizará con una herramienta propia de Fiduprevisora o debe ser suministrada por el proveedor adjudicado.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Hoy en día no existe y la herramienta la provee el contratista.



3. **Objeto - Chat en línea:** En caso de ser el proveedor adjudicado el encargado de proveer la herramienta de gestión de Chat, ¿Cuántos chat deben ser atendidos por asesor? ¿Cuál será el horario de atención?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: El horario de atención será de 8.00 am a 5:00 pm.

4. **Objeto - Chat en línea:** ¿Requieren adjuntar archivos? en caso afirmativo, ¿qué tipo de archivos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Si, archivos en PDF, JPEG Y PNG remitidos por el usuario o por el asesor.

5. **Objeto - Chat en línea:** ¿Cuál es el promedio de conversaciones mensuales recibidas por este canal?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se publicó el histórico de los canales de atención al documento de respuesta de las observaciones.

6. Podrían compartirnos el flujograma del Chat Bot?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se eliminó del objeto del contrato.

7. ¿El Chat bot tendrá integraciones a sus aplicaciones?, en caso afirmativo, Cuál será el método de conexión (API, WS, Etc)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se eliminó del objeto del contrato.

8. ¿Cuál es el horario de atención del chatbot? ¿Si el chatbot no entiende alguna pregunta se deberá transferir al asesor de chat en línea?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se eliminó del objeto del contrato.

9. ¿Cuántas licencias son requeridas en la video llamada?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se eliminó del objeto del contrato

10. ¿Cuál es el TMO estimado de una vídeo llamada?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se eliminó del objeto del contrato



11. ¿Es válida una plataforma que inicie la sesión como chat y una vez iniciada se comparta el ID de inicio de la video llamada?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se eliminó la video llamada del objeto del contrato.

12. ¿La plataforma para agendar las citas será suministrada por Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se eliminó del objeto del contrato

13. ¿La gestión de los correos electrónicos será realizada en la plataforma del cliente o el proveedor adjudicado deberá proporcionarla?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: El servicio de correo se eliminó del objeto del contrato.

14. ¿Cuál es la cantidad estimada de correos a gestionar de manera mensual?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se eliminó este servicio del objeto del contrato

15. Fiduprevisora asignará una cuenta de correo bajo su dominio para esta labor o debe ser el proveedor adjudicado quien la suministre.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se eliminó este servicio del objeto del contrato

16. En caso que el cliente suministre el correo, ¿sobre qué proveedor de email está alojada la cuenta?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se eliminó este servicio del objeto del contrato

17. ¿Cuál es la cantidad estimada de SMS a enviar de manera mensual?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se eliminó este servicio del objeto del contrato

18. ¿Cuántas licencias de monitoreo son requeridas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: La entidad requiere una licencia para consulta y obtención de información.

19. ¿Podrían compartir las características de los computadores que deben tener los asesores?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Los computadores deben ser gama media con mínimo 8 GB de RAM y 100 GB libre en espacio en Disco, procesadores de Core 5 de quinta generación o similares.

20. ¿Es requerido licencias office para los puestos de trabajo? ¿Cuántas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Es recomendado.



21. ¿Las grabaciones de IVR son suministradas por Fiduprevisora o por el proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Son suministradas por Fiduprevisora las grabaciones y configuradas por el proveedor.

22. El canal dedicado deberá ser instalado en la ciudad de Bogotá.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si dentro de las instalaciones del proponente y el Data Center Triara de Claro

23. ¿Podrían compartir el flujograma del IVR?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si, se adjunta al documento de respuesta a las observaciones.

24. ¿Es necesario que el IVR se integre con algún aplicativo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Inicialmente no, ya que el cargue de información se hará por base de datos, pero a mediano plazo se espera poder integrar con los aplicativos de las dos maneras (WS y API).

25. En caso afirmativo, especifique:

- Nombre del aplicativo
- Información a mostrar y método (WS, API)
- Información a almacenar y método (WS, API)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

La información de los aplicativos será entregada al oferente seleccionado.

26. ¿El IVR debe contar con un motor de ASR y/o TTS?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No, no es necesario.

27. ¿Cuál es el volumen de llamadas del IVR que pasa al asesor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se derivan a asesor el 70% de las llamadas.

28. ¿Cuál es el volumen de llamadas del IVR que resuelve el IVR?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se tiene un promedio de 18.000.

29. ¿Debemos enrutar desde nuestro sitio principal al alternativo o Fiduprevisora entregará la línea de atención de backup?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: La conexión al sitio alterno es responsabilidad del proponente.

30. Debido a la emergencia sanitaria del país (COVID-19), es viable gestionar la campaña en modalidad teletrabajo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Si, se requiere se tenga el 70% de la operación en casa y el 30% de manera presencial.

31. Teniendo en cuenta que ningún sistema de grabación ofrece el 100% de disponibilidad de las grabaciones, ¿está bien para Fiduprevisora el 99,6% de disponibilidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si

32. ¿De qué manera serán desbordadas las llamadas al Contact Center adjudicado (DID, SIP Trunk, etc.)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Por un SIP.

33. En caso de posicionar un DID, ¿es requerido algún proveedor específico?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No aplica

34. Nos podrían suministrar TMO de las llamadas, % de nivel de atención, y porcentaje de nivel de servicio

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: % Atención: 97% de llamadas, % servicio: antes de 15 segundos se atiende el 85% de las llamadas

35. ¿Cuándo se menciona el número de asesores, estos son para atender todos los canales o solo canal telefónico?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se refiere al canal telefónico.

36. ¿La gestión será multiskill?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si se atenderá multiskill.

37. ¿Actualmente con cuantos asesores atienden el servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No es información relevante para la oferta.

38. ¿Podrían suministrarnos estadísticas por cada uno de los canales?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Llamadas telefónicas contestadas por agente: 35.000
- Llamadas telefónicas atendidas vía IVR: 18.000.



- Chat en línea es un canal no disponible pero que se requiere para tener posibilidad de implementación dentro del modelo de atención previsto.
- Se eliminó el servicio de video llamadas, chat box y correo y mensajes masivos
- WhatsApp: 8000 aprox. mensual

39. ¿La línea de WhatsApp ya se encuentra certificada?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No

40. ¿Cuántas conversaciones en promedio se reciben por esta canal?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- WhatsApp: 8000 aprox. mensual

41. ¿El horario de atención de la línea de WhatsApp es el descrito en la licitación?
De 8am a 12m.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: SI

42. ¿Cuántas licencias de asesor WhatsApp son requeridas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se requieren 4 licencias.

43. ¿Cuándo se estima se inicie la operación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: 1 de junio 2021

44. ¿Cuál será la forma de pago de la campaña? ¿30 días?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Finalizado el mes, se factura antes del 16 de cada mes, el pago se realiza después del 20 de cada mes.

45. ¿Cuál será la forma de pago de la campaña? ¿30 días?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: La pregunta se respondió con la pregunta 44.

46. ¿Es posible nos sea suministrado el cuadro de cotización en Excel? O ¿se diseña por el proveedor manteniendo la imagen del PDF?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

VALOR TOTAL DEL SERVICIO CON UNA CANTIDAD DE 22 ASESORES PARA LOS 12 MESES		
DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL DEL SERVICIO POR MES	VALOR TOTAL DEL SERVICIO PARA LOS 12 MESES



VALOR TOTAL DEL SERVICIO INCLUYENDO IVA Y DEMAS IMPUESTOS		
---	--	--

VALOR TOTAL DEL SERVICIO CON UNA CANTIDAD DE 11 ASESORES PARA LOS 12 MESES		
DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL DEL SERVICIO POR MES	VALOR TOTAL DEL SERVICIO PARA LOS 12 MESES
VALOR TOTAL DEL SERVICIO INCLUYENDO IVA Y DEMAS IMPUESTOS		

VALOR TOTAL DEL SERVICIO CON UNA CANTIDAD DE 16 ASESORES PARA LOS 12 MESES		
DESCRIPCIÓN	VALOR TOTAL DEL SERVICIO POR MES	VALOR TOTAL DEL SERVICIO PARA LOS 12 MESES
VALOR TOTAL DEL SERVICIO INCLUYENDO IVA Y DEMAS IMPUESTOS		

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
24	27/04/2021	Correo Electrónico	INFOMEDIA SERVICE

- Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotización para el servicio de Contact Center, para la recepción y respuesta de solicitudes por medio de llamadas telefónicas, chat en línea, chat box, IVR (Respuesta de voz interactiva), WhatsApp, video llamada con opción de agendamiento de citas, correos electrónicos masivos, mensajes de texto masivos y otras soluciones que pueda proveer las empresas interesadas, para el proceso de atención a solicitudes de los clientes y consumidores financieros de la Entidad.*

Se solicita aclarar ¿a qué se refieren con otras soluciones?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotización para el servicio de Contact Center, para la recepción y respuesta de solicitudes por medio de llamadas telefónicas, chat en línea, chat box, IVR (Respuesta de voz interactiva), WhatsApp, video llamada con opción de agendamiento de citas, correos electrónicos masivos, mensajes de texto masivos y otras soluciones que pueda proveer las empresas interesadas, para el proceso de atención a solicitudes de los clientes y consumidores financieros de la Entidad.*

Se solicita indicar el alcance del chatbot, ¿es una autogestión básica? ¿Se debe hacer autenticación de usuario?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se eliminó del alcance.

- Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotización para el servicio de Contact Center, para la recepción y respuesta de solicitudes por medio de llamadas telefónicas, chat en línea, chat box, IVR (Respuesta de voz interactiva), WhatsApp, video llamada con opción de agendamiento de citas, correos electrónicos masivos, mensajes de texto masivos y otras*



soluciones que pueda proveer las empresas interesadas, para el proceso de atención a solicitudes de los clientes y consumidores financieros de la Entidad.

Se solicita indicar el alcance de las llamadas telefónicas:

- ¿Se hará la integración por medio de troncal SIP entre el proponente y la entidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Canal MPS.

- El proponente debe suministrar una línea para prestar el servicio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: La línea es propia de la entidad.

- ¿Es solo para llamadas entrantes? Se debe considerar el servicio blended.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: También de salida.

4. *Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotización para el servicio de Contact Center, para la recepción y respuesta de solicitudes por medio de llamadas telefónicas, chat en línea, chat box, IVR (Respuesta de voz interactiva), WhatsApp, video llamada con opción de agendamiento de citas, correos electrónicos masivos, mensajes de texto masivos y otras soluciones que pueda proveer las empresas interesadas, para el proceso de atención a solicitudes de los clientes y consumidores financieros de la Entidad.*

Se solicita indicar el alcance de los mensajes de texto masivos:

Se eliminó del objeto.

- ¿Cuántos se deben enviar de manera mensual?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No Aplica

- ¿La entidad cuenta con Sim para este servicio o se debe suministrar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No Aplica

- El proveedor debe incluir el valor del servicio de envío de SMS con el operador o ya lo tiene la entidad.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No Aplica

5. *Fiduprevisora S.A. está interesada en recibir cotización para el servicio de Contact Center, para la recepción y respuesta de solicitudes por medio de llamadas telefónicas, chat en línea, chat box, IVR (Respuesta de voz interactiva), WhatsApp, video llamada con opción de agendamiento de citas, correos electrónicos masivos, mensajes de texto masivos y otras soluciones que pueda proveer las empresas interesadas, para el proceso de atención a solicitudes de los clientes y consumidores financieros de la Entidad.*



Se solicita indicar el alcance del correo electrónico:

Indicar el servicio de correo corporativo con que se debe hacer la integración para prestar el servicio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se eliminó del alcance

6. *Suministrar una herramienta tecnológica debidamente licenciada, capaz de soportar la entrada de aproximadamente 100.000 llamadas mensuales, las cuales deberá enrutar a n número de puestos de trabajo que tiene un máximo de 22 y un mínimo de 11 puestos de trabajo. Se inicia el contrato con 22 puestos de trabajo, pero este número puede disminuir y para ello, mensualmente los interesados deberán determinar el número de puestos que se deben disponer, de acuerdo a la realidad de la operación proyectada de llamadas a recibir en la entidad. Esto demanda la definición de un costo promedio por cada puesto de trabajo adicional a 11 puestos de trabajo. Adicionalmente apoyar en la ejecución de llamadas de salida si lo demanda la operación de la Entidad.*

Se solicita aclarar a qué se refiere un puesto de trabajo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Infomedia, lo entiende como: Recurso Humano, licencia de aplicación, mobiliario y equipo.

7. *Suministrar una herramienta tecnológica debidamente licenciada, capaz de soportar la entrada de aproximadamente 100.000 llamadas mensuales, las cuales deberá enrutar a n número de puestos de trabajo que tiene un máximo de 22 y un mínimo de 11 puestos de trabajo. Se inicia el contrato con 22 puestos de trabajo, pero este número puede disminuir y para ello, mensualmente los interesados deberán determinar el número de puestos que se deben disponer, de acuerdo a la realidad de la operación proyectada de llamadas a recibir en la entidad. Esto demanda la definición de un costo promedio por cada puesto de trabajo adicional a 11 puestos de trabajo. Adicionalmente apoyar en la ejecución de llamadas de salida si lo demanda la operación de la Entidad.*

Se solicita aclarar que en el mes 1 del presente proceso, se debe iniciar con 22 puestos de trabajo, pero durante el contrato, este número puede cambiar de manera mensual, sin embargo, siempre se debe mantener una base de 11 puestos de trabajo, es correcta esta apreciación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Si, siempre y cuando se cumpla con los indicadores de atención y servicio.

8. *Suministrar una herramienta tecnológica debidamente licenciada, capaz de soportar la entrada de aproximadamente 100.000 llamadas mensuales, las cuales deberá enrutar a n número de puestos de trabajo que tiene un máximo de 22 y un mínimo de 11 puestos de trabajo. Se inicia el contrato con 22 puestos de trabajo, pero este número puede disminuir y para ello, mensualmente los interesados deberán determinar el número de puestos que se deben disponer, de acuerdo a la realidad de la operación proyectada de llamadas a*



recibir en la entidad. Esto demanda la definición de un costo promedio por cada puesto de trabajo adicional a 11 puestos de trabajo. Adicionalmente apoyar en la ejecución de llamadas de salida si lo demanda la operación de la Entidad.

¿Qué pasa si el proponente determina que los puestos de trabajo superan el número máximo (22) durante un periodo específico? Estos costos asociados al puesto de trabajo, serán reconocidos por la Entidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No.

9. 4.1 Condiciones Técnicas

a) *Los interesados deberán contar con los elementos mínimos que soportan cada puesto de trabajo: computador, diadema, teclado, mouse, teléfono, aplicativo de gestión, internet dedicado de mínimo 50 MB, y un SOFTWARE licenciado para la operación de lo correspondiente a la necesidad descrita en el objeto.*

¿Cuál es el alcance específico del aplicativo de gestión que esperan y que debe suministrar el proponente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Propio de la gestión del proveedor para la gestión, control y monitoreo del servicio.

10. 4.1 Condiciones Técnicas

a) *Los interesados deberán contar con los elementos mínimos que soportan cada puesto de trabajo: computador, diadema, teclado, mouse, teléfono, aplicativo de gestión, internet dedicado de mínimo 50 MB, y un SOFTWARE licenciado para la operación de lo correspondiente a la necesidad descrita en el objeto.*

El enlace de internet dedicado mínimo 50 MB, debe estar en la sede del proveedor para prestar este servicio, es correcto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si

11. 4.1 Condiciones Técnicas

b) *Los interesados deberán contar con los elementos mínimos que soportan cada puesto de trabajo: computador, diadema, teclado, mouse, teléfono, aplicativo de gestión, internet dedicado de mínimo 50 MB, y un SOFTWARE licenciado para la operación de lo correspondiente a la necesidad descrita en el objeto.*

Indicar ¿Cómo será la conexión entre el proveedor y la Entidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Canal dedicado MPS.



12. b) *Los interesados deberán estar en la capacidad de proveer servicio IVR (Interactive Voice Response), este estará sujeto a verificación del modelo de servicio.*

Indicar la grabación del IVR, la debe hacer el proveedor o las suministrará la Entidad

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Las grabaciones IVR las suministrara FIDUPREVISORA y el proveedor garantizara su publicación en al herramienta.

13. b) *Los interesados deberán estar en la capacidad de proveer servicio IVR (Interactive Voice Response), este estará sujeto a verificación del modelo de servicio.*

Indicar si el IVR debe hacer una integración con una base de datos, es decir, se debe hacer alguna autenticación? Si la respuesta es afirmativa, indicar la Base de datos y versión

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

El IVR se debe integrar con las bases de consulta de la entidad.

14. c) *Los interesados deberán garantizar un sitio alternativo de operación en la ciudad de Bogotá, en el caso tal que se requiera, respaldando así la continuidad del servicio.*

Se solicita aclarar este punto

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Normativo, de continuidad de negocio.

15. d) *Garantizar un FIREWALL licenciado.*

Se solicita aclarar este punto

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: FIREWALL licenciado, monitoreo por seguridad de la información.

16. f) *Los interesados deberán garantizar la prestación del servicio, sin interrupción alguna, sin que el proceso de empalme afecte al servicio.*

Se solicita indicar el periodo de empalme y transición que tiene el proponente para este proceso

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Un mes en el proceso de entrega, previo cronograma.

17. a) *Suministrar una herramienta tecnológica debidamente licenciada, capaz de soportar la entrada de aproximadamente 100.000 llamadas mensuales, las cuales deberá enrutar a un número de puestos de trabajo que tiene un máximo de 22 y un mínimo de 11 puestos de trabajo. Se inicia el contrato con 22 puestos de trabajo, pero este número puede disminuir y para ello, mensualmente los interesados deberán determinar el número de puestos que se deben disponer, de acuerdo a la realidad de la operación proyectada de llamadas a*



recibir en la entidad. Esto demanda la definición de un costo promedio por cada puesto de trabajo adicional a 11 puestos de trabajo. Adicionalmente apoyar en la ejecución de llamadas de salida si lo demanda la operación de la entidad.

Se solicita indicar las estadísticas de los últimos 3 meses:

- Llamadas entrantes
- Llamadas contestadas
- Llamadas abandonadas
- Correo electrónico
- Atención en chat
- Llamadas salientes
- Tiempo promedio de atención por cada canal

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Llamadas telefónicas contestadas por agente: 35.000
- Llamadas telefónicas atendidas vía IVR: 18.000.
- Chat en línea es un canal no disponible pero que se requiere para tener posibilidad de implementación dentro del modelo de atención previsto.
- Se eliminó el servicio de video llamadas, chat box y correo y mensajes masivos
- WhatsApp: 8000 aprox. mensual
- % Atención: 97% de llamadas atendidas
- % servicio: antes de 15 segundos se atiende el 85% de las llamadas

18. a) Suministrar una herramienta tecnológica debidamente licenciada, capaz de soportar la entrada de aproximadamente 100.000 llamadas mensuales, las cuales deberá enrutar a un número de puestos de trabajo que tiene un máximo de 22 y un mínimo de 11 puestos de trabajo. Se inicia el contrato con 22 puestos de trabajo, pero este número puede disminuir y para ello, mensualmente los interesados deberán determinar el número de puestos que se deben disponer, de acuerdo a la realidad de la operación proyectada de llamadas a recibir en la entidad. Esto demanda la definición de un costo promedio por cada puesto de trabajo adicional a 11 puestos de trabajo. Adicionalmente apoyar en la ejecución de llamadas de salida si lo demanda la operación de la entidad.

Se solicita indicar el horario pico de atención

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: De 9 a 12m y 2 a 4pm.

19. c) El promedio mensual de recepción de llamadas vía IVR es de 18.929.

¿Indicar si esta estadística se refiere a una autogestión por parte del usuario? Las llamadas

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si, lo que se autogestiona.

20. e) El contratista se compromete a someter a consideración del contratante, si este último lo requiere, las hojas de vida del personal asignado para la prestación del servicio objeto de



este contrato. En caso de requerirse el cambio de alguno de los operarios, este deberá ser reemplazado por otro de las mismas calidades y contando con la previa aprobación del contratante.

Se solicita confirmar si el personal que está prestando el servicio, puede ser contratado por el nuevo proponente

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Preferiblemente de la actual campaña, teniendo en cuenta la curva de aprendizaje.

- 21. i) Los interesados deberán capacitar, mínimo cada tres meses, al personal encargado de la ejecución del contrato en aquellos aspectos que defina Fiduprevisora S.A. De acuerdo a las necesidades de aseguramiento de calidad derivadas del diagnóstico de calidad de las respuestas y a la dinámica de los negocios administrados por Fiduprevisora.**

Se entiende que todo el material lo entregará la Entidad

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

El material de consulta necesario, manual operativo, protocolos y consulta en aplicativos,

22. 6. Forma de pago

Fiduprevisora S.A. bajo ninguna circunstancia realizará anticipos o pagos anticipados, el pago del valor estimado del servicio se hará conforme a los servicios prestados.

Indicar la forma de pago, ¿a cuántos días?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se realiza el pago mes vencido de la factura presentada.

23. 6. Forma de pago

Nota: FIDUPREVISORA S.A., conforme a su portafolio de servicios financieros, lo invita a invertir en un Fondo de Inversión Colectiva administrado por ésta, con el fin de que los pagos derivados del eventual contrato, sean generados a través de dicho medio. Para lo anterior, podrá solicitar información al correo electrónico operacionesfic@fiduprevisora.com.co.

En caso que el proponente no esté inscrito en el portafolio financiero que ofrece la entidad, aclare ¿Cuáles son los otros medios de pago?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:



Transferencia electrónica, previa presentación de factura.

24. Cronograma

Se solicita ampliar el plazo de la fecha entrega para el 6 de mayo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se amplió el plazo.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
6	27/04/2021	Correo Electrónico	LOGYTECH MOBILE

1. Por favor confirmar si es posible la prestación de servicios con personal mixto en home Office y trabajo presencial en sitio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Si, se requiere se tenga el 70% de la operación en casa y el 30% de manera presencial.

2. Por favor informar la reporteria requerida para el seguimiento del servicio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Informes mensuales de gestión.

3. Por favor confirmar como es el proceso de medición de satisfacción en llamada, se realiza a través de IVR?, en los casos que el cliente no conteste encuesta, como se realiza la medición.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Si la satisfacción de la calidad por medio del IVR, el servicio del asesor y calidad de la respuesta por medio de link.

4. Por favor confirmar si el modelo de calificación de calidad puede ser compartido en el proceso de cotización.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si

5. Por favor confirmar cuando será el tiempo de instalación de la operación que será excluido de penalización, se solicita respetuosamente que sea de 3 meses.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: El periodo será de 1 mes.

6. Por favor confirmar el plazo de pago de los servicios, aun cuando se realicen en el fondo de inversión colectiva.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Pagos mensuales, previa presentación de factura, se radica antes del 15 de cada mes, el pago se realiza después del día 20 de cada mes.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
21	27/04/2021	Correo Electrónico	INTERACTIVO

1. Se entiende que este es un estudio de mercado, cuando se lanzarán los pliegos definitivos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se publicara el nuevo cronograma.

2. Por favor suministrar el histórico de los últimos 6 meses y la duración promedio de cada interacción sobre la gestión de los siguientes canales:

- Llamadas inbound
- Chat en línea
- Chatbot
- IVR
- Whatsapp
- Video llamada

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Llamadas inbound
- Chat en línea: No hay estadística de los últimos 6 meses.
- Chatbot: se eliminó del objetivo
- IVR: Promedio mensual- 18790 interacciones.
- Whatsapp : Promedio mensual 9000
- Video llamada: Se eliminó del objeto

3. Por favor brindar mayor detalle acerca de la gestión sobre estos canales: Telefónicos y digitales (Chat, chatbot, Whatsapp, video llamada)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Llamadas telefónicas contestadas por agente: 35.000
- Llamadas telefónicas atendidas vía IVR: 18.000.
- Chat en línea es un canal no disponible pero que se requiere para tener posibilidad de implementación dentro del modelo de atención previsto.
- Se eliminó el servicio de video llamadas, chat box y correo y mensajes masivos

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



- Whatsapp : Promedio mensual 9000
4. ¿Para la gestión de envío de mensajes de texto masivo y correos electrónicos, cual es la cantidad a enviar de manera mensual?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se eliminó del alcance.

5. ¿Cuáles deben ser las características de los equipos de cómputo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Los computadores deben ser gama media con mínimo 8 GB de RAM y 100 GB libre en especio en Disco, procesadores de Core 5 de quinta generación o similares.

6. ¿El internet de 50 MB, debe contar con Backup? ¿Qué porcentaje?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si debe contar con un Backup con la misma capacidad del canal principal.

7. Por favor suministrar el árbol de IVR

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se anexara al documento de respuesta de observaciones.

8. ¿Qué tipo de IVR se debe implementar (Consultivo, transaccional)? Si es transaccional, a que sistema de información debe conectarse y como debe ser esta conectividad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: IVR, transaccional, se conecta con las bases de consulta.

9. Suministrar la siguiente información del IVR

- Cuál es el volumen de llamadas que ingresa al IVR
- Cuál es el volumen de llamadas que resuelve el IVR
- Cuál es el volumen de llamadas que pasa al asesor

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Cuál es el volumen de llamadas que ingresa al IVR: 18.000 mensual aprox.
- Cuál es el volumen de llamadas que resuelve el IVR 30%
- Cuál es el volumen de llamadas que pasa al asesor 70%

10. ¿Qué porcentaje de disponibilidad se debe contemplar en el sitio alternativo en caso de activarse alguna contingencia?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: sitio alternativo es normativo, debe contemplar la continuidad de la operación del 70%.

11. ¿Cuánto debe ser el tiempo de implementación y empalme de la operación?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: 1 mes, previo cronograma.

12. Por favor brindar detalle sobre las aplicaciones que solicita Fiduprevisora para la operación

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

El suministrado por el proveedor que garantice el control y monitoreo de la operación.

13. ¿Fiduprevisora suministrará el software y/o sistemas de información específicos para la operación? Como será el acceso a estas herramientas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se suministran las bases de consulta.

14. Cuantos números de atención suministrará Fiduprevisora?

- Estos serán números fijos, celular, 01800?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Línea fija y 01800, suministra la entidad

- ¿Cómo se realizará el desborde de las llamadas hacía la sede del proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Por un canal SIP.

15. La variación de la cantidad de 22 a 11 puestos de trabajo, en cuanto tiempo se tiene previsto una vez sea inicie la operación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

La variación se realizara cada 3 meses.

16. ¿A cargo de quien estará la capacitación se deberá dictar cada 3 meses?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

A cargo del proveedor, previo suministro de material de Fiduprevisora.

17. ¿Cómo está discriminada la cantidad de puestos de trabajo para la gestión telefónica tanto inbound como outbound y la gestión de canales digitales?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Garantizar la operación con los puestos de trabajo requeridos.

18. ¿La línea de WhatsApp de Fiduprevisora se encuentra certificada?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:



WhatsApp, empresarial

19. ¿Cuál debe ser el perfil y salario de los asesores, de acuerdo a los canales a gestionar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Perfil de asesor de acuerdo a los definidos por el proveedor, que cumpla las competencias necesarias de servicio.

20. ¿Cuánto dura la capacitación inicial por parte de Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

El empalme de entrega está contemplado en un mes, en el que se incluye capacitación previo cronograma acordado.

21. ¿Cuál es la fecha estimada de inicio de operación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: 1 de junio 2020.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
5	27/04/2021	Correo Electrónico	COBRANDO BPO

1. Que tiempo promedio de llamadas se tiene establecido.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Llamadas telefónicas contestadas por agente: 35.000
- Llamadas telefónicas atendidas vía IVR: 18.000.

2. Por cuánto tiempo se debe tener la grabación y custodia de las llamadas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Seis meses luego de finalizado el contrato.

3. A partir de qué fecha inicia la operación.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

1 de junio 2020.



- Que cantidad de volumetría se tiene estipulada para llamadas telefónicas, chat en línea, chat box, IVR (Respuesta de voz interactiva), WhatsApp, video llamada con opción de agendamiento de citas, correos electrónicos masivos, mensajes de texto masivos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Llamadas telefónicas contestadas por agente: 35.000
 - Llamadas telefónicas atendidas vía IVR: 18.000.
 - Chat en línea es un canal no disponible pero que se requiere para tener posibilidad de implementación dentro del modelo de atención previsto.
 - Se eliminó el servicio de video llamadas, chat box y correo y mensajes masivos
 - Whatsapp : Promedio mensual 9000
- Se ha estipulado un número de llamadas telefónicas, chat en línea, chat box, IVR (Respuesta de voz interactiva), WhatsApp, video llamada con opción de agendamiento de citas, correos electrónicos masivos, mensajes de texto masivos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se acoto en la modificación del objetivo, se modificó.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
2	27/04/2021	Correo Electrónico	INTCOBRANZA S.A.S

- Con respecto a los ítems si fuera posible, tener un dato más exacto de tema técnico, precisamente para cotizar acorde:
 - Chat en línea
 - Chat box
 - IVR (Respuesta de voz interactiva)
 - WhatsApp
 - Video llamada con opción de agendamiento de citas

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Llamadas telefónicas contestadas por agente: 35.000
- Llamadas telefónicas atendidas vía IVR: 18.000.
- Chat en línea es un canal no disponible pero que se requiere para tener posibilidad de implementación dentro del modelo de atención previsto.
- Se eliminó el servicio de video llamadas, chat box y correo y mensajes masivos
- WhatsApp : Promedio mensual 9000

- Que sean aclaradas las siguientes inquietudes:



- a) Cantidades de Agentes a disponer (Virtuales, Personas)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se acota en el alcance, mínimo 11 máximo 22, que cumplan con la capacidad operativa.

- b) Consultas estimadas

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Llamadas telefónicas contestadas por agente: 35.000
- Llamadas telefónicas atendidas vía IVR: 18.000.

- c) Chat de preguntas

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se adjunto al documento de respuesta de observaciones el histórico por cada canal.

- d) Cuantas áreas se van a involucrar en el Chat Bot.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se elimino del alcance.

- e) Con o sin Bot

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No Aplica

- f) Debe tenerse en cuenta integración?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No es clara la pregunta.

- g) Cant de Chat

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se adjunto al documento de respuesta de observaciones el histórico por cada canal.

- h) Que se quiere resolver en el Chat

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Preguntas frecuentes

- i) En cuántas secciones de la web va a estar el Bot

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No Aplica

- j) Se podría derivar a un WhatsApp?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No Aplica



k) ¿Qué tipo de preguntas tendría que resolver el Bot (Orden y prioridad del mismo)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No Aplica

l) Cant de appi a conectarse

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Cinco (5) aplicaciones.

m) Flujo de lo que se quiere hacer.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

No es clara la pregunta sobre cual canal solicitan el flujo.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
8	27/04/2021	Correo Electrónico	GRUPO ASD

1. Solicitamos contemplar ampliar el análisis de los últimos 3 años en lo relacionado con los estados financieros, y más aún soportados en el Decreto 399 del 13 de Abril de 2021 del ministerio de hacienda:

"PARÁGRAFO TRANSITORIO 1: De conformidad con los parágrafos transitorias del artículo 2.2.1.1.1.5.2. Del presente Decreto, los requisitos e indicadores de la capacidad financiera y organizacional de que trata el literal (b) del artículo 2.1.1.1.5.6. del Decreto 1082 2015 corresponderán a los últimos tres (3) años fiscales anteriores a la inscripción o renovación, dependiendo de la antigüedad del proponente. En armonía con lo anterior a partir del 1 de agosto de 2021, las cámaras de comercio certificarán la información de que tratan los parágrafos transitorios 1 y 2 del artículo 2.2.1.1.1. De este Decreto."

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Fiduprevisora S.A., realiza el análisis de la situación financiera de las empresas interesadas, con la vigencia de los últimos estados financieros expedidos y/o publicados.

2. Se solicita detalles de actividades a realizar para el tema de agendamiento de citas que se menciona en este numeral.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se dio alcance en el objeto, se eliminó.

3. Favor suministrar detalles de las especificaciones requeridas del Firewall

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Monitoreo, requerido por seguridad de la información.

4. Para poder realizar un adecuado dimensionamiento, se solicita detalle del volumen de llamadas mensual por intervalos de tiempos de los dos últimos años, es decir de las 100.000 llamadas mensuales que menciona el documento. Ideal si se tiene por cada uno de los tipos



de servicio solicitados (llamadas, chat, chatbox, video llamadas, correos masivos, mensajes de texto masivos)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Llamadas telefónicas contestadas por agente: 35.000
 - Llamadas telefónicas atendidas vía IVR: 18.000.
 - Chat en línea es un canal no disponible pero que se requiere para tener posibilidad de implementación dentro del modelo de atención previsto.
 - Se eliminó el servicio de video llamadas, chat box y correo y mensajes masivos
5. Se solicita aclaración sobre el modelo de operación en lo referente al IVR, del cual se dice solamente recibe 18.929 llamadas mes (el total de llamadas mes de la operación que es de 100.000) Que tipos de llamadas se afronta con el IVR? Se entendería que no se reciben todas las llamadas por este medio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Del total de llamadas el 30% es atendida por el IVR transaccional y el 70% es derivada asesor para su atención a los asesores.

- 6. ¿Para los agentes requeridos en esta operación es posible contemplar el trabajo en casa?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Si, se requiere se tenga el 70% de la operación en casa y el 30% de manera presencial.

- 7. En este punto se menciona estándares de atención definidos por la organización. Se solicita conocer esto estándares.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Los estándares son definidos como KPIS que fueron publicados en la invitación.

- 8. Se solicita el documento que hace referencia en el Protocolo de Buenas Practicas, específicamente: Matriz de criterios ambientales para la adquisición de bienes o servicios de la Entidad.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Siendo que el proceso que se está adelantando es un estudio de mercado, cuando este culmine, dentro de los términos de referencia de la invitación a contratar se publicaran realizara la publicación de los mismos.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
16	27/04/2021	Correo Electrónico	IQ OUTSOURCING

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



1. ¿La línea para soportar el servicio de Whatsapp la tiene disponible el cliente en este momento? ¿Tiene modalidad de contratación y aval de Facebook para usarla como Business API?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: WhatsApp empresarial.

2. La modalidad de trabajo, teniendo en cuenta la coyuntura COVID, avala tener el 100% de los agentes en trabajo remoto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Si, se requiere se tenga el 70% de la operación en casa y el 30% de manera presencial.

3. La entidad cuenta con líneas de atención ya posicionadas para atención de los usuarios y las llamadas en el Contact Center?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si, son propias de la entidad.

4. ¿Si ya cuentan con una línea, se encuentra implementada en una troncal en Modalidad troncal SIP con algún operador? aplica sesión de la línea para tomar en este contrato?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se encuentra implementada en troncal SIP de 120 canales con Claro.

5. Existe algún modelo de Contact center ya establecido, que contenga flujos de IVR, look&feel de chat y los demás canales solicitados.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Actualmente, se tiene el servicio con un operador de contact center, look and feel de chat no se tiene, el alcance es chat en línea con preguntas frecuentes.

6. ¿Para las líneas de atención se debe soportar alguna línea en modalidad de cobro revertido o 018000?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

No la línea 018000, es gratuita.

7. ¿El agendamiento de citas debe desarrollarse para que el Contact center gestione este trámite, o la entidad cuenta con algún desarrollo propio que se deba utilizar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se eliminó del alcance.

8. ¿Se debe disponer de algún medio de conectividad con aplicaciones de la entidad, nos referimos a Canal dedicado entre nuestro Datacenter y el Datacenter de Fiduprevisora para consumir algún servicio?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se maneja por medio de MPLS.

9. Se solicita compartir, para revisión y observaciones, las condiciones mínimas de contratación para tener en cuenta en la elaboración de la cotización.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Los procesos de estudio de mercado y de contratación que lleva a cabo la entidad so publicados en la plataforma del SECOP II, al igual que en la página web de la Entidad <https://www.fiduprevisora.com.co/contratacion/#/>.

10. En la página 6 la Invitación señala: “El CONTRATANTE puede dar por finalizado el contrato informando al CONTRATANTE con un plazo no menor a tres (3) meses; esta decisión del CONTRATANTE no implica ninguna multa o sanción por incumplimiento”. Al respecto se solicita que esta facultad de terminar el contrato de forma anticipada pueda ser ejercida por ambas partes, respetando el aviso correspondiente. Por otro lado, al ser el pago del servicio la principal obligación del Contratante, se solicita considerar incluir en el clausulado del contrato, la posibilidad de terminación del contrato por parte del contratista en caso de que se presente mora en el pago del servicio por parte del Contratante.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Siendo que Fiduprevisora S.A., se encuentra en proceso de estudio de mercado, los temas contractuales serán tratados en el proceso de invitación a contratar.

11. El % de operación en la sede alterna es definido por el proveedor o lo establece la entidad?, de ser definido por la entidad cual sería ese %.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Normativo, que permita dar continuidad a la prestación del servicio.

12. El promedio mensual de ingresos al IVR 18.929, no es concordante con el volumen de 100.000 llamadas aproximadas mes, agradecemos la aclaración.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Llamadas telefónicas contestadas por agente: 35.000
- Llamadas telefónicas atendidas vía IVR: 18.000.

13. ¿Fiduprevisora cuenta con líneas posicionadas en el mercado?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Si, línea Nacional y Bogotá.

14. La infraestructura de las líneas posicionadas o a proveer. La otorga Fiduprevisora?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si.

15. Fiduprevisora cuenta con volúmenes de tráfico o mensuales e intradía y Tiempos promedio de atención, para los diferentes canales de atención que citan en el documento? (SMS, Correo Electrónico, chat en línea, chat box, WhatsApp, video llamada)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Llamadas telefónicas contestadas por agente: 35.000
- Llamadas telefónicas atendidas vía IVR: 18.000.
- Chat en línea es un canal no disponible pero que se requiere para tener posibilidad de implementación dentro del modelo de atención previsto.
- Se eliminó el servicio de video llamadas, chat box y correo y mensajes masivos
- Whatsapp : Promedio mensual 9000

16. Es posible tener en cuenta el mejor de los estados financieros de los ultimo tres años?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Fiduprevisora S.A., realiza el análisis de la situación financiera de las empresas interesadas, con la vigencia de los últimos estados financieros expedidos y/o publicados.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
28	27/04/2021	Correo Electrónico	AMERICAS BPS

- 1.Cuál es la duración de la ruta de capacitación inicial para un asesor nuevo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Está contemplado el empalme en un mes, el que incluye capacitación, previo cronograma.

2. ¿Si existen más de un skill, se puede hacer multiskill la operación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si.

3. Definir volúmenes de interacciones mensuales, por intervalos de 30 minutos históricos con detalle intraday por cada uno de los canales (chat-WhatsApp-inbound-video llamada)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se anexo el comportamiento de los canales de atención.

4. Tienen un histórico del envío mensual de correos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se eliminó del objeto.

5. Por favor informarnos la recurrencia por agente se pueden atender por chat y WhatsApp.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se anexo el comportamiento de los canales de atención.

- 6. Favor confirmar No el TMO por cada uno de los canales.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

TMO: 4 minutos de entrada

- 7. Cual debería la duración de la etapa de perfeccionamiento y observación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Etapa de perfeccionamiento no tenemos contemplada.

- 8. Por favor compartirnos la sabana de aplicaciones y su modo de acceso (web - cliente servidor)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

APLICACIÓN	MODO DE ACCESO
FOMAG I	WEB
FOMAG II	WEB
ORFEO	WEB
HOSVITAL	WEB
ON BASE	WEB

- 9. Por favor compartirnos la topología de red y voz a implementar.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: La topología se compartirá con el proponente seleccionado, una vez sea firmado el acuerdo de confidencialidad.

- 10. Por favor confirmar las líneas para ingreso de llamadas y si estas son suministradas por la entidad, y confirmar si sus costos de cobro revertido como administrativo es asumido por la entidad o el proveedor, en caso que seamos nosotros quienes asumamos estos costos por enviar volumetrías de consumos de líneas fijas, celular, costos negociados, proveedores actuales entre otras que permitan incluir estos costos dentro de la oferta comercial.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Las líneas suministradas son propias de la entidad.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



11. Por favor confirmar tipo de troncales entrada (E1, SIP, PRI) y cantidad de troncales requeridas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: SIP – 32 Troncales.

12. Por favor confirmar Call Flow del IVR a implementar, detallar si es enrutador, transaccional y alcance de integraciones

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

IVR transaccional se integra con las bases de consulta de la entidad.

13. Agradecemos confirmar si debemos suministrar la herramienta de agendamiento por favor detallar alcance de este ítem solicitado

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Este servicio se eliminó del alcance

14. Por favor detallar que tipo de SMS son enviados en una vía en doble vía y volumetrías enviados por mes de los últimos 6 meses

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Este servicio se eliminó del alcance

15. Las cuentas de correo serán suministradas por la entidad?, por favor detallar volumetrías de atención de este canal.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Este servicio se eliminó del alcance

16. Se requiere licenciamiento de office para que perfiles?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Para asesores.

17. Qué tipo de licenciamiento de office se requiere (E1, E3, E5)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se recomienda licenciamiento E3

18. Por favor detallar el flujo a implementar para el servicio de chatbot, volumen de transacciones mes, detallar en que canales debe ser implementado (WhatsApp, chat, entre otros)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:



Este servicio se eliminó del alcance, el histórico de canales de atención se anexa a la respuesta de las observaciones.

19. Favor informarnos la fecha tentativa de la entrada a operación con el nuevo aliado.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: 1 junio 2020

20. Confirmarnos el alcance de servicio de video llamada y volumetría mensual requerida.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Este servicio se eliminó del alcance

21. Esta operación genera actividades que requieran impresión de documentos, de ser así agradecemos confirmar volumetrías, tamaño de papel mensuales

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No aplica

22. Por favor compartirnos volumetrías de SMS, mailing mensajes de voz y todas aquellas estrategias masivas enviadas

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Este servicio se eliminó del alcance

23. Se realizara envió de mensajes hsm (outbound) por el canal de WhatsApp, de ser así por favor confirmar volumetrías

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: El WhatsApp, contempla atención en primer contacto exclusivo para envió de certificados.

24. Por favor ampliar detalle de integración con los sistemas de información de la entidad

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No se requiere integración por ahora, sino acceso a las aplicaciones.

25. Entendemos que FIDUPREVISORA actualmente tiene las líneas de WhatsApp for business, Por favor nos entregan el número de usuarios mensual que utilizaran este canal? Los costos que cobra por este servicio WhatsApp (Facebook) serán cubiertos por FIDUPREVISORA?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: WhatsApp Empresarial, horario de 8:00 am a 12:00 m

- WhatsApp : Promedio mensual 9000

26. ¿Se contempla la facturación adicional por concepto de consumo de llamadas OUTBOUND? o este valor debe estar incluido en la tarifa ofertada?, en caso de requerir que esté incluido agradecemos remitirnos volumetría de minutos y destino de los mismos.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se realizan 400 llamadas mensuales a nivel nacional, no se tiene promedio de minutos consumidos.

- 27. Agradecemos nos informen si las cuentas de correo serán suministradas por FIDUPREVISORA

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se eliminó del objeto.

- 28. Qué % de agentes requieren licencia inbound qué % omnicanal?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Sugerimos que el 50% maneje el licenciamiento inbound y 50% manejen licenciamiento omnicanal.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
8	27/04/2021	Correo Electrónico	ETB

- 1. Amablemente se solicita a la Entidad la ampliación del proceso de entrega de la documentación como mínimo hasta el **14 de mayo de 2021**, para lograr hacer el ejercicio de valoración de la solución requerida.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se ajustó cronograma.

- 2. *Los interesados deberán contar con los elementos mínimos que soportan cada puesto de trabajo: computador, diadema, teclado, mouse, teléfono, aplicativo de gestión, internet dedicado de mínimo 50 MB, y un SOFTWARE licenciado para la operación de lo correspondiente a la necesidad descrita en el objeto.*

La solicitud expresa que se requiere internet dedicado mínimo de 50Mbps por cada puesto de trabajo. Considerando el consumo sobre Internet por puesto de trabajo, esta capacidad es excesiva y resultaría en un sobrecosto de la solución. Solicitamos aclarar el requerimiento si se puede referir a la capacidad total de la solución.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Dicho requerimiento hace referencia a la capacidad total de la solución, pero se debe tener en cuenta, que debe mantener un ancho de banda operativo para los 22 asesores que se solicitan.

El contrato actual que tiene la Entidad, esa es la capacidad de ancho de banda que se maneja.

- 3. *Los interesados deberán garantizar un sitio alternativo de operación en la ciudad de Bogotá, en el caso tal que se requiera, respaldando así la continuidad del servicio.*

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



- a) Por favor aclarar la capacidad operativa de agentes del CC para la sede alterna: Cantidad de agentes a operar en sitio alternativo. Es correcto asumir que contarán con las mismas funcionalidades del sitio principal.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se debe garantizar el 70% de la operación en el sitio alternativo.

- b) Por favor aclarar si este servicio se cotiza por separado o se debe incluir dentro de la tarifa actual.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Es un requisito para la prestación del servicio.

Todos los costos que consideren las empresas interesadas para la prestación del servicio deberán ser incluidos en la cotización

4. Garantizar un FIREWALL licenciado.

- a) Por favor clarificar la cantidad de usuarios de la sede a proteger el canal de internet.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Todos

- b) Se debe contemplar este mismo esquema en la sede alterna.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: SI

5. Suministrar una herramienta tecnológica debidamente licenciada, capaz de soportar la entrada de aproximadamente 100.000 llamadas mensuales.

- a) Por favor clarificar si la entidad ya posee un número posicionado para el CC o se puede ofrecer un nuevo número para el CC.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se tienen números posesionados propios de la entidad.

- b) La entidad ya posee contratados E1's, PRI, SIP, Móviles que se deban integrar con el CC para manejar las 100.000 llamadas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si, ya se cuenta una troncal SIP de 120 canales.

- c) ¿Cómo se dará la conexión con la red pública?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: A través de un canal dedicado que se conectara al Data Center de Triara Claro, donde se encuentra la solución de telefonía IP contratada por Fiduprevisora S.A.



- d) La entidad ya posee planta telefónica y se debe hacer integración de la plataforma de CC con dicha planta.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si

- e)Cuál es la marca de dicha planta telefónica?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Es una solución de telefonía IP en nube, suministrada por Claro.

- f) Por favor indicarnos con que aplicación del cliente nos debemos integrar para visualizar la información en la pantalla del agente.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Bases de datos de los clientes y acceso a las siguientes aplicaciones:

- FOMAG I
- FOMAG II
- HOSVITAL
- ORFEO
- ON BASE

- g) ¿Existe un CRM y base de datos de clientes con la que nos podamos integrar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No se tiene CRM.

- h) ¿Canales como WebChat y correo electrónico se deben integrar dentro de la solución?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se eliminó del objeto del objeto.

- i) Por favor especificar si se deben incluir troncales de comunicación dentro de la propuesta de ETB o se usaran los recursos contratados por la entidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si se deben incluir troncales que se conecten a la solución de telefonía de Fiduprevisora S.A.

- j) Es permitido un esquema de trabajo en casa para los agentes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Si, se requiere se tenga el 70% de la operación en casa y el 30% de manera presencial.

6. *Adicionalmente apoyar en la ejecución de llamadas de salida si lo demanda la operación de la entidad.*

La plataforma de Correos masivos y SMS de que capacidad debe ser por cada una de ellas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se eliminó del objeto



7. El contratante dispone de una línea para atención de WhatsApp

- a) Por favor clarificar cuantos agentes se requieren que manejen WhatsApp?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se requieren 4 asesores.

- b) Cuantas interacciones necesitan dentro de la propuesta por mensaje. Por ejemplo, un plan de 50.000 interacciones (mensajes).

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si hace referencia al chatbox se eliminó del alcance.

- c) Quien es el responsable por asignar el número para WhatsApp?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: El número de WhatsApp, es propio de la entidad.

- d) ¿El canal de WhatsApp para que tipo de campañas se va a usar? ¿Se tiene contemplado el desarrollo de un chatbot previo al paso a agente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

El WhatsApp lo tenemos dispuesto para respuesta en primer contacto exclusivo de certificados.

8. Realizar entregas de informes mensuales y los que se requieran en el desarrollo de la prestación del servicio.

- a) Por favor clarificar si el servicio del CC estará ubicado en la sede de la Previsora o en la sede ofertada por el proveedor del servicio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: En la sede del proveedor

- b) ¿Los reportes y/o la información del contact center se debe enviar a un repositorio del cliente? Ej. PowerBI

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Estos informes se deben presentar de mensualmente con la factura de pago.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
8	27/04/2021	Correo Electrónico	FINANCRREDITO

1. ¿Cuál es el volumen de mensajes de Texto y correo masivos que envían mensualmente? - -
- En el Objeto se habla de Canales adicionales como correo masivo y mensajes de texto masivos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Este servicio se eliminó del alcance



- ¿No todas pasan por IVR solo las 18,929?, o se refiere a que estas 18,929 son atendidas por opciones pregrabadas del IVR? - Menciona 100,000 llamadas que ingresan mensualmente

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Llamadas telefónicas contestadas por agente: 35.000
- Llamadas telefónicas atendidas vía IVR: 18.000.
- Chat en línea es un canal no disponible pero que se requiere para tener posibilidad de implementación dentro del modelo de atención previsto.
- Se eliminó el servicio de video llamadas, chat box y correo y mensajes masivos

- ¿Cuál es el TMO tanto para la gestión telefónica como para el Chat como el WhatsApp?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

TMO gestión telefónica: 4.15 min

TMO WhatsApp: 7.5 min

- ¿Qué volumen de Chat y WhatsApp se reciben mensualmente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Los históricos de los canales de atención se adjuntaron a la respuesta de las observaciones.

- ¿Pueden compartir históricos de por lo menos el último año para identificar estacionalidad y comportamiento mes a mes y a así anticiparnos a proyectar las variaciones de puestos que como bien dicen van desde 11 hasta 22?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Los históricos de los canales de atención se adjuntaron a la respuesta de las observaciones.

- ¿Agradecemos compartan el perfil deseado de agentes? - De acuerdo a lo que mencionan en "....El contratista se compromete a someter a consideración del contratante, si este último lo requiere, las hojas de vida del personal asignado para la prestación del servicio objeto de este contrato. En caso de requerirse el cambio de alguno de los operarios,"

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

El perfil será escogido por el proveedor que garantice el adecuado servicio.

- ¿Agradecemos que se consideren mínimo los tres (3) primeros meses para estabilización e identificación de comportamiento de las líneas y no sean calculadas penalizaciones sobre los resultados de los indicadores, ya que observamos que son bastante exigentes incluso fuera del estándar de la industria y si con una consideración de puestos fijo que si bien son flexibles se debe programar con anticipación? - Nos referimos a las penalizaciones que



como bien mencionan "...4.3.2 e) Los interesados deberán cumplir con los KPI medidos mensualmente, so pena de incurrir en las penalidades que se definen a continuación:..."

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

La penalización no será aplicada solo en el primer mes.

8. ¿A los Cuántos días después de entrega la factura se genera el pago?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: 20 días.

Nº DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
7	27/04/2021	Correo Electrónico	ANDES BPO

1. En el Objeto página 3 hacen referencia a los canales de atención

Los canales que tiene la Fiduprevisora son:

- a) Llamadas telefónicas atendidas por asesor
- b) Llamadas retenidas en el IVR
- c) Chat en Línea atendido por asesor
- d) Chat bot atendido por el bot
- e) WhatsApp
- f) Video llamada
- g) Correo Electrónico
- h) mensaje de texto masivo.

Cual es volumen mensual de transacciones por cada canal y la duración gestionando cada una.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Llamadas telefónicas contestadas por agente: 35.000
- Llamadas telefónicas atendidas vía IVR: 18.000.
- Chat en línea es un canal no disponible pero que se requiere para tener posibilidad de implementación dentro del modelo de atención previsto.
- Se eliminó el servicio de video llamadas, chat box y correo y mensajes masivos
- Whatsapp : Promedio mensual 9000

2. En el ALCANCE pagina 3, hablan de la atención de las llamadas que se realizan a los números.

Los números de atención de la Fiduprevisora son propios de Fiduprevisora y realizarían desborde al proveedor seleccionado, o el proveedor seleccionado debe poner a disposición los números?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Líneas propias y se hace desborde de llamadas al proveedor.

3. *En la página 4, en CONDICIONES DEL SERVICIO REQUERIDO 4.1 Condiciones Técnicas, dice e) Los interesados deberán ejecutar lo correspondiente a la necesidad descrita en el objeto, en una sede dispuesta para tal fin, en la ciudad de Bogotá o la Sabana de Bogotá.*

La situación actual de emergencia sanitaria ha demostrado que la atención de Contact Center y BPO se puede hacer desde cualquier lugar, la tecnología que incluso usa la Fiduprevisora para sus usuarios lo evidencia, incluso hay gran porcentaje agentes trabajando desde sus casas.

Además la Fiduprevisora tiene usuarios en todas partes del país, es decir tiene cobertura a Nivel Nacional, por tanto se sugiere que los proveedores también puedan ser de cualquier parte del territorio Nacional.

Se solicita que la sede pueda estar dispuesta para la prestación del servicio esté en cualquier parte del país.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Debe estar ubicada en Bogotá.

4. *En la página 4, 4.2 Condiciones Específicas dice: a) Suministrar una herramienta tecnológica debidamente licenciada, capaz de soportar la entrada de aproximadamente 100.000 llamadas mensuales... y luego en el ítem c) El promedio mensual de recepción de llamadas vía IVR es de 18.929.*

¿Cuál es el volumen mensual de llamadas que ingresan al IVR, cuantas son atendidas por el IVR, cuantas son atendidas por asesor y cuantas se abandonan?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Llamadas telefónicas contestadas por agente: 35.000
 - Llamadas telefónicas atendidas vía IVR: 18.000.
 - Paso asesor: 80%
5. EL IVR es transaccional, es decir, tiene conexión a través de web service o de que otro protocolo de comunicación con un sistema de información para la validación de datos y realización de consulta de los usuarios.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

IVR transaccional, integrado con las bases de consulta

6. *En la página 4, 4.2 Condiciones Específicas dice: d) El contratante dispone de una línea para atención de WhatsApp.*



La línea de atención de WhatsApp es business o es una línea convencional de WhatsApp?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: WhatsApp empresarial.

7. e) Los interesados deberán cumplir con los KPI medidos mensualmente, so pena de incurrir en las penalidades que se definen a continuación:

- i. Resultado para cada uno de los KPI's definidos es $< 97\%$ y $\geq 92\%$: 1% de descuento.
- ii. Resultado para cada uno de los KPI's definidos es $< 92\%$ y $\geq 87\%$: 2% de descuento.
- iii. Resultado para cada uno de los KPI's definidos es $< 87\%$ y $\geq 82\%$: 3% de descuento

a) Las penalidades son la suma de cada indicador que se incumpla?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si.

b) Si el incumplimiento de indicadores se realiza porque el contratante no autoriza el dimensionamiento requerido para la atención de los canales aplica las penalidades?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
27	27/04/2021	Correo Electrónico	SERLEFIN

1. Agradecemos confirmar si la entidad solicitará como requisito habilitante o criterio de calificación la presentación de certificaciones como: ISO9001; ISO 27001; ISO14000?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Fiduprevisora S.A., se encuentra en proceso de estudio de mercado, por lo cual, en los términos se definirá los criterios como certificaciones ISO.

2. Por favor aclarar si el contratista deberá disponer de un CRM para el registro, seguimiento y control de las interacciones con los usuarios? Si es así, este software de operación y/o gestión debe contemplar acciones de escalonamiento a áreas internas de la entidad.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No tenemos CRM implementado.

3. En el documento "INV 024 CONTACT CENTER literal 4.1 Condiciones Técnicas" Por favor confirmar si el IVR el cual debe proveer el contratista es transaccional? si es así, confirmar a que aplicativos debe conectarse, que características técnicas tienen, se deben realizar desarrollos de interfaz, se deben costear estos desarrollos con estas aplicaciones y quien debe asumir estos costos, por favor detallar.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: IVR transaccional lo debe suministrar el proveedor.



4. Por favor confirmara si las grabaciones de Voz del IVR serán suministradas por la entidad?
Si no es así cuales son las especificaciones de estas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Las grabaciones las debe suministrar el proveedor, de acuerdo a las necesidades del IVR.

5. Solicitamos que por favor se remita el árbol de IVR actual.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se adjunta al documento de respuesta de observaciones el árbol del IVR actual.

6. Por favor confirmar si la ejecución del contrato contempla el desarrollo de actividades de back office?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No

7. Por favor confirmar si dentro de las proyecciones del número de asesores previstos por la entidad (22-11) se contemplan actividades de back office?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

No.

8. Por favor confirmar si la operación se podrá realizar en modalidad de Home Office o en alguna proporción de esta?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Si, se requiere se tenga el 70% de la operación en casa y el 30% de manera presencial.

9. Por favor confirmar cuál es el volumen proyectado de llamadas Outbound de forma mensual?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se proyectan 1.000 llamadas mensuales outbound.

10. Por favor confirmar si las gestiones Outbound se facturaran de forma independiente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

No, se debe tener contemplada en la propuesta.

11. Por favor confirmar cual es el volumen de SMS, mensajes pregrabados de voz y de email a enviar mensual? e indicar si estos se facturan aparte o deberán estar incluidos en la tarifa.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se eliminó del objeto,



12. Por favor confirmar si el costo del coordinador deberá estar inmerso en el valor de los asesores o este se factura aparte?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Lo incluyen dentro del costo de la campaña.

13. Por favor confirmar cual será el perfil académico y de experiencia de los asesores y del coordinador?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

El que tenga el proveedor en desarrollo de campañas de servicio al cliente.

14. Por favor indicar si por parte de la entidad hay un salario definido para los asesores o está a discreción del contratista asignarlo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: A discreción del contratista.

15. ¿Por favor confirmar si las penalidades por incumplimientos de ANS se aplicaran sobre el valor de la factura mensual?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si.

16. ¿Por favor aclarar si para el ANS “CALIDAD EN LA INFORMACIÓN RECIBIDA” será la entidad quien realice el proceso de monitoreo y medición o el contratista deberá designar personal para este proceso?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: La medición de indicadores los deberá medir y calcular el proveedor.

17. ¿Por favor aclarar si para el ANS “EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO” será la entidad quien realice el proceso de evaluación hacia el personal de la operación o el contratista deberá designar personal para este proceso?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: El proveedor presenta el resultado de la medición, la entidad puede suministrar preguntas para aplicar.

18. ¿Por favor confirmar si las líneas de servicio al cliente son proporcionadas por la entidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si.

19. ¿Por favor confirmar si los costos por tráfico y cargos fijos de estas líneas son asumidos por la entidad? Si no es así, indicar ¿cuál es el costo promedio mensual por cada línea?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si

20. ¿Por favor confirmar si se tiene contemplado entregar respuesta a través de correspondencia física escrita? ¿Si es así indicar quien asume estos costos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No.



21. Por favor aclarar cuál es la forma de facturación del proyecto: Por puesto de trabajo, por atención de solicitudes y si se facturan aparte los contactos masivos como: Mailing, SMS masivo, llamadas IVR?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Factura mensual del costo del servicio.

22. En el documento "INV 024 CONTACT CENTER literal 4.2 Condiciones Específicas" Por favor aclarar nuestro entendimiento: El número de llamadas mensuales es de 100.000 de las cuales 18.929 son gestionadas por el IVR es decir no pasan a agente.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si el restante pasa a asesor.

23. Por favor compartir las estadísticas o proyecciones de atención mensual de:

- chat en línea
- chat box
- WhatsApp,
- video llamada
- Agendamiento de citas

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Llamadas telefónicas contestadas por agente: 35.000
- Llamadas telefónicas atendidas vía IVR: 18.000.
- Chat en línea es un canal no disponible pero que se requiere para tener posibilidad de implementación dentro del modelo de atención previsto.
- Se eliminó el servicio de video llamadas, chat box y correo y mensajes masivos
- Whatsapp : Promedio mensual 9000

24. Por favor confirmar si la entidad cuenta con un software de agendamiento de citas o el contratista deberá suministrarlo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se eliminó del objeto.

25. Por favor confirmar si la entidad asumirá los costos asociados a la línea de WhatsApp?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No.

26. Por favor compartir las preguntas y respuestas realizadas por todos los interesados.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Tenemos publicados preguntas frecuentes en la página web, el WhatsApp es de atención en primer contacto, de entrega de certificados.

27. En consideración a la complejidad del proyecto y a la respuesta de las observaciones, solicitamos se extienda la fecha Recepción de Cotizaciones.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se modificó el cronograma



N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
17	27/04/2021	Correo Electrónico	COMWARE

1. Por favor confirmar los tiempos promedio de AHT o TMO. Por favor confirmar TMO de llamadas entrantes y TMO de llamadas salientes. Es imposible determinar los recursos de un contact center sin la información promedio del AHT o TMO y adicional no es posible garantizar ANS si no se tiene esta información.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

TMO gestión telefónica: 4.15 min

TMO WhatsApp: 7.5 min

2. Por favor aclarar la cantidad de llamadas mensuales, contamos la siguiente inconsistencia, ya que en la letra a) del numeral 4.2 mencionan 100,000 llamadas mensuales, pero en la letra c) del mismo numeral 4.2 se menciona 18.929 llamadas.

Por lo anterior, las cifras de llamadas entradas distan mucho y existe la confusión. Por favor solicitamos amablemente aclarar cuantas llamadas mensuales máximo debe soportar para entrada de llamadas 100.000 como se menciona el apartado a) o 18.929.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Llamadas telefónicas contestadas por agente: 35.000
- Llamadas telefónicas atendidas vía IVR: 18.000.
- Chat en línea es un canal no disponible pero que se requiere para tener posibilidad de implementación dentro del modelo de atención previsto.
- Se eliminó el servicio de video llamadas, chat box y correo y mensajes masivos

3. Para confirmar, la Fiduprevisora lo que requiere es que el contratista garantice la atención sobre una línea o número de WhatsApp que suministrará la Fiduprevisora? Por políticas de Facebook la entidad o comercio quien debe hacer estos registros para ser acreditada, es decir, el número debe ser de propiedad de la entidad para evitar suplantaciones y fraudes.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Si Fiduprevisora suministra la línea WhatsApp

4. La Fiduprevisora ya tiene el número o línea de WhatsApp Business acreditada con Facebook?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: WhatsApp empresarial



5. La Fiduprevisora ya tiene WhatsApp Business API acreditada con Facebook?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: WhatsApp Empresarial.

6. Para realizar un dimensionamiento de recursos precisos y de manera eficiente tantos técnicos, operativos y personal conexo como staff, es necesario contar con estadísticas históricas de las operaciones. Ya que esta es una operación con registro histórico, amablemente le solicitamos a la Fiduprevisora incluir, enviar o publicar a los interesados los datos históricos del ULTIMO AÑO del comportamiento operativo del call/contact center, donde se pueda evidenciar la información de llamadas intradia, TMO, TME, % ABANDONOS, Llamadas ofrecidas, llamadas atendidas, y en general las estadísticas de una operación de call center para llamadas entrantes y llamadas salientes.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se público el histórico de los canales de atención al documento de respuesta de las observaciones.

7. Amablemente le pedimos a la Fiduprevisora indicar o confirmar el nivel de servicio en la atención de las llamadas por los asesores que debe garantizar el contratista, ejemplo 90% en 20 segundos, ¿Que indicadores se deben garantizar en relación al nivel de servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

% Atención: 97% de llamadas

% servicio: 85.15 antes de 15 segundos se atiende el 85% de las llamadas

8. En el apartado a) del numeral 4.2, la Fiduprevisora menciona "ejecución de llamadas de salida.", pero no menciona la cantidad ni el TMO. Para dimensionar los recursos y aplicar eficiencias, le solicitamos a la entidad confirmar las estadísticas intradia de los últimos años para las llamadas salientes. es imposible determinar los recursos necesarios sin información histórica, por ende es necesario que la Fiduprevisora informe la cantidad mensual histórica del último de llamadas e indicadores de gestión de llamadas salientes.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se público el histórico de los canales de atención al documento de respuesta de las observaciones.

9. Quien será el responsable de suministrar y pagar el servicio de líneas telefónicas de llamadas de ENTRADA (troncales SIP o Primarios), la Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: SI

10. Quien será el responsable de suministrar y pagar el servicio de llamadas de SALIDA (incluyendo troncales SIP y/o Primarios), la Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se debe incluir en la propuesta.



11. Amablemente le solicitamos a la Fiduprevisora confirmar la cantidad mínima mensual de masivos de MENSAJES DE TEXTO (SMS) que debe garantizar el contratista durante la vigencia del contrato. Esta cantidad debe ser confirmada por la Fiduprevisora para que el contratista pueda así mismo garantizar un número, no tener esta cifra se puede presentar ambigüedades, definir estas cantidades dentro del alcance es lo más apropiado para las partes interesadas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Este servicio se eliminó del alcance

12. Amablemente le solicitamos a la Fiduprevisora confirmar la cantidad mínima mensual de masivos de correos electrónicos que debe garantizar el contratista durante la vigencia del contrato. Esta cantidad debe ser confirmada por la Fiduprevisora para que el contratista pueda así mismo garantizar un número, no tener esta cifra se puede presentar ambigüedades, definir estas cantidades dentro del alcance es lo más apropiado para las partes interesadas.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Este servicio se eliminó del alcance

13. Amablemente solicitamos a la Fiduprevisora confirmar cuantas (cantidad) opciones mínimas del IVR y su descripción que debe garantizar el contratista al inicio del contrato y durante la ejecución del mismo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se adjunta el árbol del IVR actual.

14. Amablemente solicitamos a la Fiduprevisora confirmar la cantidad de NIVELES mínimos en el IVR y su descripción que debe garantizar el contratista al inicio del contrato y durante la ejecución del mismo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se adjunta el árbol del IVR actual.

15. Solicitamos amablemente a la entidad confirmar cuantos meses se tendrán para la transición del servicio.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: 1 mes

16. Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si los puestos de trabajo físico los debe suministrar el proveedor.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: SI

17. c) CALIDAD EN LA INFORMACIÓN RECIBIDA:

¿Cuáles son los criterios y procedimiento del CONTRATANTE para emitir la calificación respecto a la calidad de la información recibida por el asesor en la atención telefónica?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:



Se aplica una encuesta de satisfacción después de cada llamada.

d) EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO EC 100%:

¿Cuál es la nota mínima para aprobación de la evaluación mensual efectuada por Fiduprevisora S.A.?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Debe ser el 100%

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
3	27/04/2021	Correo Electrónico	AECSA - SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y BPO

1. Se debe suscribir alguna póliza de cumplimiento de la oferta

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Siendo que nos encontramos en el proceso de invitación a cotizar y estudio de mercado, no es requerido que las empresas interesadas soportes su cotización con amparo de pólizas, esto se dará para el proceso de invitación contractual.

2. Existe algún tipo de perfil establecido para los asesores o el personal en general que atenderá la línea

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

El establecido para el proveedor de servicio, con las competencias necesarias para la prestación del servicio.

- 3.Cuál es la distribución de solicitudes por cada canal de comunicación.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se público el histórico de los canales de atención al documento de respuesta de las observaciones.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
3	27/04/2021	Correo Electrónico	DOMINA S.A.S

1. La prestación de los servicios debe ser en sitio o puede realizarse en modalidad de teletrabajo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:



Si, se requiere se tenga el 70% de la operación en casa y el 30% de manera presencial.

- Actualmente, Domina cuenta con una operación de Contact Center descentralizada en Bogotá, Medellín y Dosquebradas. Si la modalidad para el servicio puede ser teletrabajo, ¿La operación podría liderarse desde cualquier ciudad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: En Bogotá.

- Para temas de dimensionamiento, agradecemos nos compartan por favor:
 - Niveles de servicio esperados o solicitados.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: % servicio: 85.15 antes de 15 segundos se atiende el 85% de las llamadas

- ¿Qué TMO se maneja por llamada?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: TMO gestión telefónica: 4.15 min

- ¿Cuál es la meta de abandono que se proyecta en el servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Máximo 3%

- ¿Debemos considerar procesos Outbound en el servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si.

- ¿Qué tipos de perfiles de Asesor/Líder/ Jefe se requieren para el servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

El establecido para el proveedor de servicio, con las competencias necesarias para la prestación del servicio.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
31	27/04/2021	Correo Electrónico	EMTELCO

- ¿Fiduprevisora tiene definidos los requisitos mínimos de perfil para los Asesores o dichos perfiles son a discreción del Proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: A discreción del proveedor.

- ¿Fiduprevisora tiene definidos los rangos o salarios mínimos para los Asesores o dichos salarios son a discreción del Proveedor?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No

- ¿Cuánto tiempo dura en días hábiles el entrenamiento en los productos, servicios, procesos y aplicativos propios de Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se contempla en el proceso de empalme 1 mes.

- ¿Fiduprevisora contempla la viabilidad de migración de personal que actualmente preste el servicio (interno o de actual proveedor) y bajo qué condiciones?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No.

- ¿Es posible delimitar el alcance del Chatbox?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se eliminó del objeto.

- Fiduprevisora cuenta actualmente con una línea de WhatsApp ¿Está línea se encuentra certificada? Si es así ¿Cuál es el ente con el que se gestionó la certificación de la línea?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: WhatsApp empresarial, línea propia.

- ¿El IVR requerido es un IVR transaccional, informativo o mixto? En caso de ser transaccional ¿Es posible que se especifique el alcance del mismo en cuanto a integraciones a sistemas de Fiduprevisora y transacciones requeridas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: IVR transaccional, integrado con las bases de consulta de la entidad.

- ¿Es posible contar con estadísticas de interacciones e históricos para los diferentes canales de atención con el fin de presentar una propuesta ajustada a la realidad de la operación de Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Llamadas telefónicas contestadas por agente: 35.000
 - Llamadas telefónicas atendidas vía IVR: 18.000.
 - Chat en línea es un canal no disponible pero que se requiere para tener posibilidad de implementación dentro del modelo de atención previsto.
 - Se eliminó el servicio de video llamadas, chat box y correo y mensajes masivos
- ¿Es posible aclarar el método con el cual será evaluada la calidad de la información recibida por el asesor en la atención telefónica? ¿Aparte de la fórmula relacionada cual es el método de medición y muestra? ¿Se tienen históricos de este indicador?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se aplica evaluación mensual de conocimientos, pueden solicitar preguntas a Fiduprevisora.



10. ¿Los sistemas de información requeridos para la operación serán suministrados por Fiduprevisora al oferente? En caso de que se requiera por parte del oferente sistemas de información ¿Es posible tener el alcance de los mismos o cuales son requeridos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: El aplicativo de gestión, control y monitoreo lo suministra el proveedor.

11. ¿Tienen alguna metodología o referente que usen para realizar el proceso de aseguramiento de calidad o está abierto a que el proveedor trabaje la propuesta bajo su Modelo de Medición?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: El aseguramiento de calidad está a cargo del proveedor del servicio.

12. ¿Cuentan con un formato de evaluación para medir el proceso de aseguramiento de calidad?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No.

13. ¿Para el formato de evaluación de aseguramiento de calidad es posible utilizar un instrumento que no solo mida el performance del asesor sino también otros factores que afectan la experiencia de los usuarios (disponibilidad de la plataforma, oferta de servicio, actualización de la intranet, etc.)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si.

14. ¿Es posible completar el número de monitoreo por asesor entre el Técnico de Aseguramiento (analista de calidad) y el Líder de operación para calcular el desempeño de los asesores?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Solo de los asesores es la calificación.

15. ¿Se espera una muestra mensual de monitoreos/auditorías de calidad por asesor? En caso de que si se requiera por favor confirmar cual es la muestra esperada

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: El proceso de calidad está a cargo del proveedor.

16. ¿La muestra del proceso de aseguramiento de calidad puede ser una muestra estadísticamente representativa?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

El proceso de calidad está a cargo del proveedor.

17. ¿Qué indicadores de aseguramiento de calidad se deben medir, cuáles son las metas de cada uno y cuál es la fórmula para el cálculo de los mismos? (Ejemplo: error crítico de usuario, negocio, cumplimiento, no crítico.



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: El proceso de calidad está a cargo del proveedor.

18. ¿El resultado del ANS de calidad en la información recibida es entregado/emitado por Fiduprevisora? Es decir, Fiduprevisora realizará auditorías a los asesores para determinar el resultado de ese ANS? De ser así, cuántas auditorías al mes realiza por asesor y con base en qué se determina el resultado?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

De acuerdo al resultado mensual se determinan las auditorias que se deben realizar.

19. ¿La meta del 97% en el ANS de calidad en la información recibida, para que indicador de calidad está planteada? Por favor indicar la definición del indicador (Ejemplo: error crítico de usuario, negocio, cumplimiento, no crítico?)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Para el indicador de calidad de la información recibida: Total de llamadas auditadas con calificación excelente o bueno / Total de llamadas auditadas.

20. ¿Es posible revisar y redefinir las metas definidas para el ANS de satisfacción (97%) y de calidad en la información (97%) con el fin de establecer objetivos consistentes de acuerdo con el comportamiento real de la operación, siendo estas retadoras pero alcanzables y que apunten a la mejora continua?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No.

21. ¿Los descuentos o penalizaciones para el ANS de calidad en la información recibida solo se realizan por información o por todos los factores/atributos que se evalúen como errores?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Todos los factores o atributos que Fiduprevisora contemple como errores.

22. ¿A través de qué medio o canal se deben realizar las encuestas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Encuesta de satisfacción Audio Respuesta: 1 a 5
Link que aplica el asesor: de la gestión.

23. Cómo KPI para la medición de la experiencia (calidad percibida), medidos a través de las encuestas, ¿únicamente se mide la satisfacción, o miden algún otro KPI de experiencia?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No.



24. Solicitamos por favor nos compartan la información histórica de los resultados de las mediciones anteriores sobre los indicadores de calidad emitida (aseguramiento de la calidad) y percibida (encuestas)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

El proveedor actual ha cumplido en el último año los ANS.

25. Para la prestación de este servicio 'Fiduprevisora' cuenta con líneas posicionadas en el mercado? En caso afirmativo, ¿Cómo se espera entregar las líneas telefónicas al nuevo proveedor de Centro de contacto?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Líneas propias.

26. 'Fiduprevisora' cuenta con troncales SIP?, en caso afirmativo, ¿realizará el traslado de las troncales al Data Center del nuevo proveedor de Centro de Contacto asumiendo todo costo de traslado? o por el contrario, ¿se requiere la inclusión de troncales SIP?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se cuenta con troncales SIP, pero el traslado de esas troncales será responsabilidad del proponente, mediante un canal dedicado al Data Center Triara de Claro.

27. ¿Podrían compartir el flujo de IVR actual?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se adjunta al documento de observaciones.

28. ¿Por cuánto tiempo se deben almacenar las grabaciones y cuál es el medio de entrega esperado?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Seis meses después de finalizado el contrato.

29. ¿Para el proceso de asistente virtual o Chatbox, se cuenta con casos de uso o historias de usuario que permitan determinar el alcance y niveles requeridos como producto mínimo viable?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se eliminó del objeto

30. ¿Se requiere de un enlace punto a punto entre centros de datos o se da cubrimiento a la necesidad con el enlace de internet de 50Mb solicitado en el pliego? En caso de requerir enlace punto a punto, podrían indicar su ancho de banda?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se hace referencia es al ancho de banda proyectado que deben tener los asesores para atender los requerimientos de los clientes.



31. 'El contratante dispone de una línea para atención de WhatsApp' ¿Podrían indicar cuál es el partner certificador de la línea de WhatsApp?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: WhatsApp empresarial.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
10	27/04/2021	Correo Electrónico	KOLVOZ

1. Cuál es el tiempo promedio de llamadas par recepción de llamadas ,solicitudes, chat en línea, chat bot, IVR, WhatsApp, video llamadas, agendamiento de citas

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Llamadas telefónicas contestadas por agente: 35.000
- Llamadas telefónicas atendidas vía IVR: 18.000.
- Chat en línea es un canal no disponible pero que se requiere para tener posibilidad de implementación dentro del modelo de atención previsto.
- Se eliminó el servicio de video llamadas, chat box y correo y mensajes masivos
- Promedio mensual: 9000 aproximadamente, TMO 7 minutos 15 segundos.

2. ¿Nos pueden entregar estadísticas históricas de este servicio?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se publicó el histórico de los canales de atención al documento de respuesta de las observaciones.

3. ¿Cuál es el horario para el agendamiento de citas y video llamadas, media hora entre cada cita?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se eliminó del objeto.

4. ¿Que funciones y tareas requieren del coordinador especializado?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Seguimiento de la campaña, entrega de informes, contacto directo con la entidad.

5. Nos entregan la encuesta de satisfacción del cliente o nosotros la diseñamos.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se entrega.

6. ¿Si no tengo certificaciones del Software y Firewall licenciado puedo participar en la licitación? ¿Nuestro software es Open Source es aprobado por ustedes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: El Software y el Firewall deben ser licenciados.



7. Puedo cotizar el staff administrativo aparte, es decir, monitor de calidad, formador, supervisor y coordinador o debe ir incluido en los puestos de trabajo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se hace necesario que las empresas interesadas coticen como se indica en el documento de invitación a cotizar, esto con el fin de tener un resultado comparable entre las cotizaciones.

8. ¿La cotización de 12 meses es a partir de cuál mes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Nos encontramos adelantando un estudio de mercado, lo cual hasta que no se culmine este proceso no se publicaran fechas para la invitación a contratar.

9. Nuestra cotización se incrementa cada año con el aumento de salario mínimo, este incremento sería a partir del 1 de enero como podemos incluirlo si aún no se conoce este indicador.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Siendo que la solicitud a cotizar es por 12 meses las empresas interesadas deberán tener en cuenta dentro de su cotización, un costo total para la vigencia 2.021 y 2.022.

10. Desde el 2020 por temas de pandemia, estamos trabajando exitosamente desde casa como sitio principal, podemos participar en la licitación trabajando de esta forma?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Si, se requiere se tenga el 70% de la operación en casa y el 30% de manera presencial.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
68	27/04/2021	SECOPII -Correo Electrónico	KONECTA –MULTIENLACE S.A.S

1. ¿Nos indican por favor la Fecha esperada de inicio de operación con nuevo proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: 1 junio 2020

2. Documento INV 024 CONTACT CENTER Página 7, numeral 6 ¿Por favor informar cuantos días de periodo de implementación tendrá el oferente seleccionado una vez adjudicado el contrato?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: 1 mes.

3. Por favor informar la unidad de facturación esperada.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Facturación mensual

4. ¿A cuántos días se realizará el pago de la factura?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: 30 días.

5. ¿Por favor aclarar si se tiene establecido algún tramo de control para Líder de Equipo y áreas de apoyo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No.

6. Favor reconfirmar si ¿La capacitación inicial en producto y servicio es dictada por Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Entregamos material para el desarrollo de las capacitaciones, de acuerdo a sus procesos de calidad.

7. ¿Por favor informar el tiempo de duración de la capacitación inicial en producto por parte de la Clínica Fiduprevisora? Y confirmar si dicha capacitación es dictada pro Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

La capacitación está contemplada en el proceso de empalme, es este momento no podríamos realizar ejercicios de clínica, el centro de atención al usuario está cerrado por la emergencia sanitaria.

8. ¿Cuál es el volumen de interacciones mensuales en los canales diferentes a las llamadas y su duración promedio por interacción?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Llamadas telefónicas contestadas por agente: 35.000
- Llamadas telefónicas atendidas vía IVR: 18.000.
- Chat en línea es un canal no disponible pero que se requiere para tener posibilidad de implementación dentro del modelo de atención previsto.
- Se eliminó el servicio de video llamadas, chat box y correo y mensajes masivos
- WhatsApp: 9.000 promedio mensual.

9. Documento INV 024 CONTACT CENTER, PÁGINA 4 NUMERAL 4.2. Por favor informar la duración promedio (AHT) de las 100.000 llamadas mensuales , tiempo en hold y no listo

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

% Atención: 97% de llamadas

% servicio: 85.15 antes de 15 segundos se atiende el 85% de las llamadas

10. Documento INV 024 CONTACT CENTER, PÁGINA 4. Numeral 4.2 Condiciones específicas. ¿Por favor informar si se indica que el promedio son 100.000 llamadas al mes porque se pide cotizar bajo 22, 16 y 11 asesores? Son muchas llamadas para un número tan pequeño de asesores



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Llamadas telefónicas contestadas por agente: 35.000
- Llamadas telefónicas atendidas vía IVR: 18.000.
- Chat en línea es un canal no disponible pero que se requiere para tener posibilidad de implementación dentro del modelo de atención previsto.
- Se eliminó el servicio de video llamadas, chat box y correo y mensajes masivos
- WhatsApp: 9.000 promedio mensual.

11. ¿Por favor informar la retención actual del IVR?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Llamadas telefónicas atendidas vía IVR: 18.000.

12. Documento INV 024 CONTACT CENTER, PÁGINA 4.4.2. Por favor enviar las estadísticas históricas últimos 6 meses) por cada servicio requerido

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se público el histórico de los canales de atención al documento de respuesta de las observaciones.

13. Por favor compartir las estadísticas históricas intra-día e intra-semana del tráfico de las líneas que desean tercerizar. Por lo menos de los últimos 6 meses.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Se público el histórico de los canales de atención al documento de respuesta de las observaciones.

14. Favor indicar cuál es el tope mensual de penalización por incumplimiento de ANS's?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Hasta un 3%

15. ¿Cuál es el objetivo de Nivel de Servicio mensual? En el Pliego vimos solamente nivel de atención

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

% Atención: 97% de llamadas

% servicio: 85.15 antes de 15 segundos se atiende el 85% de las llamadas

16. ¿Cuál es el % de abandono esperado?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: 3%



17. Informar en qué meses del año se presentan comportamientos atípicos en el tráfico de llamadas (Estacionalidades). Es decir ¿Tienen algún mes ó días atípicos en el cual el tráfico aumente? ¿Cuándo y cuál es el aumento porcentual respecto al comportamiento típico?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Meses de mayor afluencia, noviembre, diciembre, junio y abril.
Día los 20 de cada mes. Por pagos.
Ver estadísticos.

18. Para el servicio de salida (outbound)? Confirmar AHT (tiempo promedio de llamadas y volumetría mensual)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

No se tiene el AHT de las llamadas outbound.

19. Para el servicio outbound, ¿Nos confirman por favor la duración de la llamada efectiva y la llamada no efectiva?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No se cuenta con el dato.

20. ¿Cuál es la distribución de la telefonía de salida (% a Celular, % Nacional, % Local, % Local Extendida)?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No se cuenta con el dato.

21. Para servicios de salida ¿Cuántas llamadas en promedio se realizan por registro?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No se cuenta con el dato.

22. Para servicios de salida ¿Cuántos minutos de telefonía promedio por hora de conexión se utilizan?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No se cuenta con el dato.

23. ¿Cuál es la fecha esperada de lanzamiento de RFP?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Estos se darán después del respectivo análisis del estudio de mercado.

24. Cada servicio requerido ¿Debe tener grupo de asesores exclusivos? O se pueden proponer grupos multi-skill?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Multiskill

25. ¿Tienen salarios establecidos para los agentes y Staff? Favor compartirlos



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No.

26. ¿Qué cantidad de asesores y puestos tienen actualmente en su call, en cada servicio de los que desean tercerizar? Es que no nos dan las cuentas de 22 asesores para atender 100.000 llamadas al mes. Favor explicar

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Llamadas telefónicas contestadas por agente: 35.000
- Llamadas telefónicas atendidas vía IVR: 18.000.
- Chat en línea es un canal no disponible pero que se requiere para tener posibilidad de implementación dentro del modelo de atención previsto.
- Se eliminó el servicio de video llamadas, chat box y correo y mensajes masivos
- WhatsApp: 8000 aprox. mensual
- % Atención: 97% de llamadas atendidas
- % servicio: antes de 15 segundos se atiende el 85% de las llamadas

27. ¿De qué ciudades se deberán atender usuarios? ¿Nacional? Favor indicar el porcentaje de llamadas a atender de acuerdo al origen.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Nivel Nacional. El 60% Bogotá y Cundinamarca.

28. Documento INV 024 CONTACT CENTER página 5, 4.2, literal J ¿Quién realiza las evaluaciones?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Las aplica el proveedor.

29. Documento INV 024 CONTACT CENTER página 6, 4.3.2, literal e. ¿Por Favor confirmar si la penalización por KPI es por el incumplimiento del indicador que presente falla en ese mes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No, es el incumpliendo acumulado de todos los KPIS.

30. Documento INV 024 CONTACT CENTER página 6, 4.3.2, literal e ¿Por favor compartimos la fórmula del indicador esperado?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se debe especificar pregunta.

31. ¿Está bien asumir que el cumplimiento de indicadores operativos tendrá 2 o 3 meses (Curva de aprendizaje), antes de que sean exigibles los ANS's al proveedor seleccionado?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No, solamente el primer mes.

32. ¿Se requiere el desarrollo de un CRM o se gestionará sobre los aplicativos del Fiduprevisora? ¿Favor indicar las características requeridas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: La información a consultar será dispuesta por Fiduprevisora.



33. ¿Cuál sería la duración de navegación en el IVR?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No se tiene los datos.

34. Pregunta General: Favor informar el porcentaje de retención actual en el IVR?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: 30%

35. ¿Cuál es el perfil esperado de los asesores y el staff? y los salarios esperados? ¿O eso lo define el proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Lo define el proveedor

36. ¿La primera capacitación es dictada por el cliente? Favor confirmar

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se entrega materia para que la realice el proveedor.

37. ¿Se requiere algún ambiente de pruebas para la capacitación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No.

38. ¿Cuentan con material de apoyo para la formación?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si.

39. ¿Los agentes deben contar con actualización de información mensual? En caso afirmativo, nos confirman por favor ¿cuántas horas de capacitación adicionales se requieren mensualmente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No.

40. ¿Cuentan con una intranet o el oferente debe contar con una intranet para montar toda la información de producto y procedimientos?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: El proveedor debe contar con la intranet.

41. La capacitación se dictará virtualmente (Tanto cliente como asesores)? ¿Es válido para ustedes?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Lo define el proveedor.

42. ¿Solicitan algún tipo de reportes en particular? Favor detallar

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Informe mensual de gestión.

43. ¿Con qué periodicidad se deben entregar los reportes? Mensual? Semanal?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Mensual.

44. Por favor pueden especificar ¿cuáles son los aplicativos que se utilizarán en la operación y sus características técnicas?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Aplicativos propios de la entidad

45. ¿Cuenta con alguna tarea repetitiva que desea automatizar?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No.

46. ¿Es válido para ustedes proponer Operación desde Bogotá?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si.

47. ¿Es válido para ustedes que un porcentaje % de la Operación esté en trabajo en casa?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Si, se requiere se tenga el 70% de la operación en casa y el 30% de manera presencial.

48. Favor comentar si hay algún requerimiento especial por parte de Fiduprevisora que deba ser incluido en nuestra propuesta Técnica y económica

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No.

49. ¿Se requiere proveer canal de voz datos? En caso afirmativo, por favor informar el ancho de banda requerido por Fiduprevisora

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si, se requiere canal de voz y datos que se comuniquen con Triara Claro.

50. En caso de requerirse, favor informar si el canal de datos requiere back-up?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si.

51. ¿El canal de datos requiere cross-conexion?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si, con Claro en Triara.

52. ¿Se requiere canal de internet? En caso de ser afirmativo por favor informar el consumo por estación de trabajo.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: El contrato actual estipula 50Mb por cada asesor.

53. ¿Informar si el canal de internet requiere back-up?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si requiere Back-up, que permita atender una capacidad del 92% de la plataforma principal.

54. ¿Por favor indicar si las aplicaciones que se requieren son de acceso web o requieren alguna instalación local?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Mixto.

55. ¿Para acceder a los aplicativos, se debe contar con canal de datos dedicado?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si

56. ¿Se requiere proveer una línea telefónica de entrada? En caso afirmativo ¿nos confirman que tipo de número es? ¿Y cómo se hará el transporte de las llamadas hacia el proponente? Es decir como entregará las llamadas Fiduprevisora?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Ya se cuenta con línea telefónica de entrada, en un servicio e de planta IP en la nube. Las llamadas se desbordaran en la troncal SIP con la que cuenta Fiduprevisora S.A., hacia el sistema telefónico del cliente.

57. ¿En caso tal que cuenten con una línea telefónica quién es el proveedor de dicha línea?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Líneas propias de la entidad

58. ¿Se debe hacer algún tipo de conexión a alguna base de datos? ¿De qué forma se accesa?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: La información es suministrada por Fiduprevisora en base de datos.

59. ¿La compañía cuenta con rutas seguras (FTP o SFTP) para intercambiar información con el oferente? ¿O necesitan que la suministre el proveedor?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No, el intercambio de información se debe realizar por un canal dedicado en donde se implementara una VPN site to site.

60. ¿Se requiere el acceso a internet libre o solo a algunas páginas? En caso afirmativo ¿Cuáles serían?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: A las páginas corporativas de Fiduprevisora S.A., el resto de contenidos debe estar bloqueado y según lo que indique la normativa presente.

61. ¿Los software de la Compañía cuentan con condiciones de seguridad tales como usuarios y contraseñas individuales, trazabilidad, contingencia, reporteria, restricción de acceso por fuera de las instalaciones del oferente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Si, las aplicaciones manejan contraseñas y auditorias de acceso.

62. ¿Se requiere MS-Office para los agentes, o con open office es suficiente?



RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se recomienda tener open Office.

63. ¿Con qué licenciamiento deben contar los PC de los asesores y el Staff?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Con Windows 10 Pro con capacidad de virtualización de máquinas, con solución de antivirus licenciada.

64. ¿Cada cuánto deben ser entregadas las grabaciones y a través de qué medio? ¿Está bien mensualmente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Las conserva el proveedor, seis meses luego de finalizado el contrato.

65. ¿En qué formato se deben entregar las grabaciones?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No Aplica

66. ¿Se debe realizar alguna integración con alguna de las plataformas de Fiduprevisora? En caso de ser afirmativo ¿nos confirman bajo qué forma? ¿web services?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Inicialmente será con base de datos, a mediano plazo se espera integrar por medio de web service y API.

67. ¿Cuando salga el RFP, compartirán un contrato proforma? O lo debe proponer el proveedor

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Fiduprevisora S.A., maneja una minuta proforma, sin embargo, por el momento la Entidad se encuentra en estudio de mercado, al momento de adelantar la respectiva Invitación a Contratar se indicara lo anteriormente mencionado.

68. ¿Se requiere contemplar pólizas de algún tipo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Siendo que nos encontramos en el proceso de invitación a cotizar y estudio de mercado, no es requerido que las empresas interesadas soportes su cotización con amparo de pólizas, esto se dará para el proceso de invitación contractual.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
9	27/04/2021	Correo Electrónico	ASSISPREX S.A.S.

1. Se deben incluir costos adicionales para llamadas internacionales

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No.



2. Se deben incluir costos adicionales para uso de numerales (#111)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: No.

3. ¿Cuál es el nivel de servicio esperado?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

% Atención: 97% de llamadas

% servicio: 85.15 antes de 15 segundos se atiende el 85% de las llamadas

4. ¿Cuáles son los volúmenes de los canales (por separado cada uno: chat en línea, chat box, IVR, WhatsApp, video llamada, correos masivos y no masivos, mensajes de texto)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

- Llamadas telefónicas contestadas por agente: 35.000
- Llamadas telefónicas atendidas vía IVR: 18.000.
- Chat en línea es un canal no disponible pero que se requiere para tener posibilidad de implementación dentro del modelo de atención previsto.
- Se eliminó el servicio de video llamadas, chat box y correo y mensajes masivos
- WhatsApp: 9000 aprox.

5. ¿Cuáles son los volúmenes de los canales (por separado cada uno: chat en línea, chat box, IVR, WhatsApp, video llamada, correos masivos y no masivos, mensajes de texto)

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Igual a la anterior

6. Se puede ofrecer teletrabajo?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Si, se requiere se tenga el 70% de la operación en casa y el 30% de manera presencial.

7. ¿Solamente se requiere software de telefonía o se exige alguna herramienta adicional exclusiva para el cliente?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Software de telefonía.

8. La disminución o aumento de personal bajo qué criterio se considera, por disminución de llamadas entrantes, por mejoras de TMO, Optimización de procesos? Por favor especificar.

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Bajo la disminución de llamadas.



9. ¿Cuál es el volumen de llamadas salientes? son todas de destino nacional?

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.:

Aproximadamente 1.000 llamadas a nivel nacional.

N° DE OBSERVACIONES	FECHA DE RECIBO	MEDIO DE RECIBO	OBSERVANTE
1	26/04/2021	SECOP II	AXESNET SAS

1. Es posible ofertar con los servicios de WhatsApp, SMS, correo electrónico masivo

RESPUESTA FIDUPREVISORA S.A.: Se eliminó del objeto.

Fiduprevisora S.A

"Defensoría del Consumidor Financiero: Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua". Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus Consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombres y apellidos completos 2. Identificación 3. Domicilio (dirección y ciudad) 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados. De igual forma puede hacer uso del App "Defensoría del Consumidor Financiero" disponible para su descarga desde cualquier smartphone, por Play Store o por App Store.