

Bogotá D.C., 28 de marzo de 2017.

**Respuesta a las observaciones. Invitación Pública para prestar servicios de contacto al usuario final, a través de los canales telefónico, virtual y presencial, para facilitar el acceso a la información, promoción y vinculación al portafolio de servicios de la entidad, bajo la modalidad de outsourcing– 3000000387**

**I. A continuación se contestan las preguntas formuladas por los proponentes:**

**Pregunta 1:**

**Por favor es posible que nos envíe los volúmenes de las líneas para poder dimensionar.**

**Respuesta 1:**

**Como complemento a las estadísticas del numeral 4.1 del anexo 2 grupo 1, se adjunta tráfico de llamadas diario por hora en gestión inbound para flujos bajo, medio y alto.**

**Estadística de Tráfico de Llamadas por Hora – Bajo flujo (Noviembre 2016)**

<b>Criterio</b>	<b>Día</b>	<b>Hora</b>	<b>Llamadas entrantes</b>	<b>Llamadas contestadas</b>
21-11-2016	Lunes	08:00 - 09:00	70	69
21-11-2016	Lunes	09:00 - 10:00	80	78
21-11-2016	Lunes	10:00 - 11:00	96	96
21-11-2016	Lunes	11:00 - 12:00	118	117
21-11-2016	Lunes	12:00 - 13:00	97	96
21-11-2016	Lunes	13:00 - 14:00	66	59
21-11-2016	Lunes	14:00 - 15:00	110	97
21-11-2016	Lunes	15:00 - 16:00	98	98
21-11-2016	Lunes	16:00 - 17:00	82	82
21-11-2016	Lunes	17:00 - 18:00	52	49
22-11-2016	Martes	08:00 - 09:00	67	67
22-11-2016	Martes	09:00 - 10:00	89	89
22-11-2016	Martes	10:00 - 11:00	81	81
22-11-2016	Martes	11:00 - 12:00	119	114
22-11-2016	Martes	12:00 - 13:00	96	85
22-11-2016	Martes	13:00 - 14:00	68	66
22-11-2016	Martes	14:00 - 15:00	75	73

22-11-2016	Martes	15:00 - 16:00	99	99
22-11-2016	Martes	16:00 - 17:00	107	103
22-11-2016	Martes	17:00 - 18:00	88	88
23-11-2016	Miércoles	08:00 - 09:00	68	68
23-11-2016	Miércoles	09:00 - 10:00	91	89
23-11-2016	Miércoles	10:00 - 11:00	111	111
23-11-2016	Miércoles	11:00 - 12:00	111	110
23-11-2016	Miércoles	12:00 - 13:00	70	68
23-11-2016	Miércoles	13:00 - 14:00	57	56
23-11-2016	Miércoles	14:00 - 15:00	80	77
23-11-2016	Miércoles	15:00 - 16:00	95	94
23-11-2016	Miércoles	16:00 - 17:00	117	111
23-11-2016	Miércoles	17:00 - 18:00	32	32
24-11-2016	Jueves	08:00 - 09:00	54	54
24-11-2016	Jueves	09:00 - 10:00	86	86
24-11-2016	Jueves	10:00 - 11:00	106	100
24-11-2016	Jueves	11:00 - 12:00	104	104
24-11-2016	Jueves	12:00 - 13:00	69	69
24-11-2016	Jueves	13:00 - 14:00	49	49
24-11-2016	Jueves	14:00 - 15:00	74	72
24-11-2016	Jueves	15:00 - 16:00	93	92
24-11-2016	Jueves	16:00 - 17:00	98	93
24-11-2016	Jueves	17:00 - 18:00	27	27
25-11-2016	Viernes	08:00 - 09:00	46	45
25-11-2016	Viernes	09:00 - 10:00	75	74
25-11-2016	Viernes	10:00 - 11:00	70	70
25-11-2016	Viernes	11:00 - 12:00	96	91
25-11-2016	Viernes	12:00 - 13:00	82	79
25-11-2016	Viernes	13:00 - 14:00	43	42
25-11-2016	Viernes	14:00 - 15:00	75	73
25-11-2016	Viernes	15:00 - 16:00	90	81
25-11-2016	Viernes	16:00 - 17:00	113	112
25-11-2016	Viernes	17:00 - 18:00	71	71
<b>Total</b>			<b>4.111</b>	<b>4.006</b>

**Estadística de Tráfico de Llamadas por Hora – Medio flujo (Junio 2016)**

<b>Criterio</b>	<b>Día</b>	<b>Hora</b>	<b>Llamadas entrantes</b>	<b>Llamadas contestadas</b>
-----------------	------------	-------------	---------------------------	-----------------------------

20-06-2016	Lunes	08:00 - 09:00	70	70
20-06-2016	Lunes	09:00 - 10:00	137	130
20-06-2016	Lunes	10:00 - 11:00	122	122
20-06-2016	Lunes	11:00 - 12:00	116	116
20-06-2016	Lunes	12:00 - 13:00	99	92
20-06-2016	Lunes	13:00 - 14:00	77	76
20-06-2016	Lunes	14:00 - 15:00	113	111
20-06-2016	Lunes	15:00 - 16:00	123	118
20-06-2016	Lunes	16:00 - 17:00	130	129
20-06-2016	Lunes	17:00 - 18:00	48	48
21-06-2016	Martes	08:00 - 09:00	157	154
21-06-2016	Martes	09:00 - 10:00	162	155
21-06-2016	Martes	10:00 - 11:00	134	134
21-06-2016	Martes	11:00 - 12:00	140	140
21-06-2016	Martes	12:00 - 13:00	108	107
21-06-2016	Martes	13:00 - 14:00	73	69
21-06-2016	Martes	14:00 - 15:00	125	125
21-06-2016	Martes	15:00 - 16:00	138	135
21-06-2016	Martes	16:00 - 17:00	116	114
21-06-2016	Martes	17:00 - 18:00	48	48
22-06-2016	Miércoles	08:00 - 09:00	100	100
22-06-2016	Miércoles	09:00 - 10:00	111	111
22-06-2016	Miércoles	10:00 - 11:00	133	133
22-06-2016	Miércoles	11:00 - 12:00	137	135
22-06-2016	Miércoles	12:00 - 13:00	91	88
22-06-2016	Miércoles	13:00 - 14:00	68	64
22-06-2016	Miércoles	14:00 - 15:00	103	101
22-06-2016	Miércoles	15:00 - 16:00	112	105
22-06-2016	Miércoles	16:00 - 17:00	92	92
22-06-2016	Miércoles	17:00 - 18:00	31	31
23-06-2016	Jueves	08:00 - 09:00	88	86
23-06-2016	Jueves	09:00 - 10:00	165	162
23-06-2016	Jueves	10:00 - 11:00	157	157
23-06-2016	Jueves	11:00 - 12:00	139	139
23-06-2016	Jueves	12:00 - 13:00	111	110
23-06-2016	Jueves	13:00 - 14:00	78	75
23-06-2016	Jueves	14:00 - 15:00	122	117
23-06-2016	Jueves	15:00 - 16:00	153	139
23-06-2016	Jueves	16:00 - 17:00	110	109

23-06-2016	Jueves	17:00 - 18:00	52	49
24-06-2016	Viernes	08:00 - 09:00	70	70
24-06-2016	Viernes	09:00 - 10:00	99	99
24-06-2016	Viernes	10:00 - 11:00	153	145
24-06-2016	Viernes	11:00 - 12:00	118	118
24-06-2016	Viernes	12:00 - 13:00	84	82
24-06-2016	Viernes	13:00 - 14:00	65	64
24-06-2016	Viernes	14:00 - 15:00	93	90
24-06-2016	Viernes	15:00 - 16:00	81	79
24-06-2016	Viernes	16:00 - 17:00	79	79
24-06-2016	Viernes	17:00 - 18:00	46	46
<b>Total</b>			5.277	5.168

#### Estadística de Tráfico de Llamadas por Hora – Alto flujo (Marzo 2016)

Critério	Día	Hora	Llamadas entrantes	Llamadas contestadas
28-03-2016	Lunes	07:00 - 08:00	55	55
28-03-2016	Lunes	08:00 - 09:00	343	287
28-03-2016	Lunes	09:00 - 10:00	505	411
28-03-2016	Lunes	10:00 - 11:00	654	504
28-03-2016	Lunes	11:00 - 12:00	717	469
28-03-2016	Lunes	12:00 - 13:00	660	342
28-03-2016	Lunes	13:00 - 14:00	580	343
28-03-2016	Lunes	14:00 - 15:00	660	363
28-03-2016	Lunes	15:00 - 16:00	742	347
28-03-2016	Lunes	16:00 - 17:00	738	394
28-03-2016	Lunes	17:00 - 18:00	393	199
28-03-2016	Lunes	18:00 - 19:00	140	122
29-03-2016	Martes	07:00 - 08:00	143	131
29-03-2016	Martes	08:00 - 09:00	576	343
29-03-2016	Martes	09:00 - 10:00	728	381
29-03-2016	Martes	10:00 - 11:00	770	399
29-03-2016	Martes	11:00 - 12:00	856	416
29-03-2016	Martes	12:00 - 13:00	725	301
29-03-2016	Martes	13:00 - 14:00	528	329
29-03-2016	Martes	14:00 - 15:00	761	442
29-03-2016	Martes	15:00 - 16:00	706	474
29-03-2016	Martes	16:00 - 17:00	660	502

29-03-2016	Martes	17:00 - 18:00	390	356
29-03-2016	Martes	18:00 - 19:00	159	122
29-03-2016	Martes	19:00 - 20:00	1	0
30-03-2016	Miércoles	07:00 - 08:00	142	127
30-03-2016	Miércoles	08:00 - 09:00	767	510
30-03-2016	Miércoles	09:00 - 10:00	908	472
30-03-2016	Miércoles	10:00 - 11:00	970	502
30-03-2016	Miércoles	11:00 - 12:00	1020	582
30-03-2016	Miércoles	12:00 - 13:00	953	682
30-03-2016	Miércoles	13:00 - 14:00	791	450
30-03-2016	Miércoles	14:00 - 15:00	867	512
30-03-2016	Miércoles	15:00 - 16:00	1009	723
30-03-2016	Miércoles	16:00 - 17:00	1015	707
30-03-2016	Miércoles	17:00 - 18:00	727	526
30-03-2016	Miércoles	18:00 - 19:00	223	105
30-03-2016	Miércoles	19:00 - 20:00	7	0
31-03-2016	Jueves	07:00 - 08:00	315	297
31-03-2016	Jueves	08:00 - 09:00	1391	1045
31-03-2016	Jueves	09:00 - 10:00	1419	1046
31-03-2016	Jueves	10:00 - 11:00	1361	1018
31-03-2016	Jueves	11:00 - 12:00	1495	1006
31-03-2016	Jueves	12:00 - 13:00	970	497
31-03-2016	Jueves	13:00 - 14:00	1157	721
31-03-2016	Jueves	14:00 - 15:00	1135	719
31-03-2016	Jueves	15:00 - 16:00	1710	1161
31-03-2016	Jueves	16:00 - 17:00	1904	1340
31-03-2016	Jueves	17:00 - 18:00	1772	1317
31-03-2016	Jueves	18:00 - 19:00	697	644
31-03-2016	Jueves	19:00 - 20:00	186	102
<b>Total</b>			<b>38101</b>	<b>24843</b>

### Volumetría Outbound

Mes	Registros trabajados
ENERO	8337
FEBRERO	94856
MARZO	102082

ABRIL	15937
MAYO	31708
JUNIO	31017
JULIO	37084
AGOSTO	20772
SEPTIEMBRE	23620
OCTUBRE	20685
NOVIEMBRE	44898
DICIEMBRE	1795
<b>TOTAL</b>	<b>432791</b>

<b>Año 2016/Mes</b>	<b>Campañas TMK por mes</b>
ENERO	2
FEBRERO	9
MARZO	13
ABRIL	18
MAYO	19
JUNIO	18
JULIO	67
AGOSTO	52
SEPTIEMBRE	19
OCTUBRE	25
NOVIEMBRE	38
DICIEMBRE	3
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>

<b>Campañas por tamaño 2016</b>	<b>RANGOS</b>		
	<b>Pequeñas</b>	<b>Medianas</b>	<b>Grandes</b>
<b>Rango de registros</b>	1 - 1000	1001 - 5000	5001 o Superior
<b>Número de campañas</b>	232	36	15

#### Mensajes enviados durante el año 2016

**AÑO 2016**

Servicio	cantidad
SMS	1.167.055
ROBOT	165.720

**Pregunta 2:**

Bajo el interés que nos asiste en participar en el proceso de la referencia, que tiene por objeto “Prestar servicios de contacto al usuario final, a través de los canales telefónico, virtual y presencial, para facilitar el acceso a la información, promoción y vinculación al portafolio de servicios de la entidad, bajo la modalidad de outsourcing”, respetuosamente nos permitimos formular la siguiente observación referente a los indicadores financieros relacionados en el numeral 3.2.1 de la invitación:

Solicitamos amablemente modificar el valor mínimo exigido para el nivel de endeudamiento de los proponentes por “menor o igual al 73%”, teniendo en cuenta que el valor actualmente requerido limita la participación de varios oferentes en el proceso, que han efectuado inversiones considerables en aras de una continua mejora del servicio. Así las cosas, se estaría limitando la participación de empresas de reconocida trayectoria en el mercado, lo cual contraría los principios de concurrencia y selección objetiva exigidos por el estatuto contractual y las normas que lo complementan y desarrollan.

**Respuesta 2:**

**La CCB informa que se mantiene lo establecido en el numeral 3.2.1 de la invitación a proponer, cabe anotar que el sistema de indicadores financieros para la evaluación financiera a proveedores se ha diseñado para que se pueda observar el estado financiero integral de una empresa en los aspectos que la Cámara de Comercio de Bogotá le interesa medir para efectos de su contratación, por ello no es viable variar el indicador, máxime que se indica “ se considerará que cumple con la capacidad financiera requerida para asumir el contrato el proponente que obtenga mínimo 80 puntos de los 100 puntos discriminados en el cuadro antes citado.”**

**Pregunta 3:**

**La CCB emitiría una Adenda para aclarar lo fecha de los estados financieros y registro mercantil. La aclaración es respecto a los estados financieros que podemos presentar son del año 2015.**

**Respuesta 3:**

La CCB informa que el análisis de los estados financieros para efectos de los contratos, es el instrumento por medio del cual la Cámara de Comercio de Bogotá observa la situación financiera más favorable de su potencial contratista, dicha situación financiera es variable y depende de muchos factores exógenos, propios de la economía como también de la gestión de la misma empresa, estos pueden ser diferentes en cada periodo, por ello y para tener la mejor información que permita la decisión adecuada, es necesario la información formal más actualizada, es decir el último periodo calendario. Por lo anterior se modificará mediante adenda el numeral 3.2 de la invitación a proponer, considerando únicamente estados financieros certificados con corte al 31 de diciembre de 2016.

**Pregunta 4:**

Respecto a la cláusula 24 ANEXO 13 PROYECTO DE CONTRATO, el traslado de la responsabilidad y perjuicios causados por incumplimiento de la confidencialidad se llevará a cabo previo ejercicio del derecho a la debida defensa y mediante sentencia ejecutoriada que demuestre suficientemente la responsabilidad del contratista.

**Respuesta 4:**

La CCB informa que conforme la cláusula 24 del Anexo 13 Proyecto de contrato denominada “*Clausula de Apremio*”, ante el incumplimiento parcial o cumplimiento imperfecto de cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato, incluida la confidencialidad, se aplicará el procedimiento señalado en el parágrafo de dicha cláusula en el cual se garantiza el derecho de debida defensa.

**Pregunta 5:**

Respecto a la cláusula 24 ANEXO 13 PROYECTO DE CONTRATO, existe un término máximo en el cual la Cámara de Comercio emita el recibo a satisfacción de los servicios. Como se procedería en caso de mora de la Cámara de Comercio en el recibo a satisfacción de los servicios.

**Respuesta 5:**

La CCB se permite informar que el termino para el cumplimiento de las obligaciones para los servicios a prestar, se enmarcan de forma general en el término de duración del contrato y de manera particular en los términos señalados para cada servicio u obligación en particular, los cuales deben ser observados por todos los proponentes. Las obligaciones de la CCB se encuentran establecidas en la cláusula 6 del contrato.

**Pregunta 6:**

Respecto a las clausulas 20,21 y 23 ANEXO 13 PROYECTO DE CONTRATO, se solicita la bilateralidad de éstas cláusulas.

**Respuesta 6:**

La CCB aclara que en lo que respecta a la cláusula 20 “*Confidencialidad*” la misma se encuentra redactada de forma bilateral, tal como puede evidenciarse en su apartado final. Frente a las cláusulas 21 “*Pacto de Integridad*” y 23 “*Clausula Penal compensatoria*”, las mismas se redactan en el entendido de la posición de contratante de la CCB, y por el cual garantizará una remuneración al contratista. Además, teniendo en cuenta que la CBB desarrolla funciones que le fueron delegadas por ley y en consecuencia presta servicios públicos a los que debe dar estricto cumplimiento y en ese orden requiere que los contratistas den cumplimiento efectivo del contrato, de tal manera que se garanticen los servicios contratados. Lo anterior, sin perjuicio de las obligaciones de la CCB señaladas en la cláusula 6 del proyecto de contrato.

**Pregunta 7:**

Respecto a la cláusula 24 ANEXO 13 PROYECTO DE CONTRATO, agradecemos se estudie la posibilidad que el valor de la cláusula de apremio sea computado a los daños y perjuicios que sean ocasionados.

**Respuesta 7:**

La CCB informa que no se acepta la observación y se mantiene lo señalado en la cláusula 24 “*Clausula de apremio*”.

**Pregunta 8:**

Respecto a la cláusula 24 ANEXO 13 PROYECTO DE CONTRATO, agradecemos ampliar la información sobre esta cláusula.

**Respuesta 8:**

La CCB informa que no es clara la observación, sin embargo, se informa que la cláusula tal como se encuentra redactada informa su finalidad y el procedimiento para su aplicación.

**Pregunta 9:**

Respecto a la cláusula 26 ANEXO 13 PROYECTO DE CONTRATO, se podrá limitar la indemnidad del contrato hasta el valor total del mismo.

**Respuesta 9:**

La CCB informa que no se acepta la observación y no se considera procedente modificar la cláusula 26 “*Indemnidad*” en el sentido solicitado.

**Pregunta 10:**

Respecto a la cláusula 26 ANEXO 13 PROYECTO DE CONTRATO. La indemnidad se trasladará previo ejercicio del derecho a la debida defensa y mediante sentencia ejecutoriada que demuestre suficientemente la responsabilidad del contratista

**Respuesta 10:**

La CCB informa que no se acepta la observación, teniendo en cuenta que dentro de la misma se establece que la misma se aplicará por hechos imputables al contratista.

**Pregunta 11:**

Respecto a la Confidencialidad del ANEXO 13 PROYECTO DE CONTRATO, el contratista está obligado a la entrega del CRM que tiene como parte fundamental para el desarrollo de su objeto social.

**Respuesta 11:**

La CCB aclara que tal como se encuentra redactada la cláusula 20 “*Confidencialidad*” dentro del proyecto de contrato, la misma establece el deber de confidencialidad tanto del contratista como del contratante, es decir, que ninguna de las partes en desarrollo del contrato puede violar dicho deber de confidencialidad.

**Pregunta 12:**

Respecto a la cláusula 32 ANEXO 13 PROYECTO DE CONTRATO, se solicita la ampliación del término para devolver el contrato suscrito

**Respuesta 12:**

La CCB no acepta la observación pues éste es el término máximo establecido para entregar todos los documentos en aras de la pronta y eficiente prestación de los servicios enmarcados en sus contratos.

**Pregunta 13:**

Respecto a la cláusula 24 ANEXO 13 PROYECTO DE CONTRATO, el contrato contará con un término de estabilización en el cual no se cobren cláusulas de apremio.

**Respuesta 13:**

La CCB informa que la Cláusula 24 “*Cláusula de Apremio*” establecida en el proyecto de contrato, se aplica ante el incumplimiento parcial o cumplimiento imperfecto de cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato y de conformidad con lo que señala dicha cláusula. La misma se aplicará según el procedimiento señalado en el parágrafo.

**Pregunta 14:**

**Respecto a la cláusula 24 ANEXO 13 PROYECTO DE CONTRATO, agradecemos aclarar si la Cámara de Comercio cuenta con todas las autorizaciones de manejo de datos personales acorde a la Ley 1581 de 2012 correspondientes a las bases de datos que sean entregadas para la ejecución del contrato.**

**Respuesta 14:**

**La CCB informa que si contamos con todas las autorizaciones de la Ley 1581 de 2012.**

**Pregunta 15:**

**Por favor aclarar cuantas llamadas son atendidas y resueltas por el IVR sin paso a asesor.Cuál es el porcentaje de retención del IVR. Cuánto tarda en promedio una llamada en el IVR para ser resuelta sin paso a asesor.**

**Respuesta 15:**

**La CCB informa, las llamadas atendidas por el IVR 273.451 en 2016 en promedio 22.788 por mes sin paso a asesor, el porcentaje de retención del IVR es 44%, el tiempo promedio de consulta en el IVR es de 141 segundos.**

**Pregunta 16:**

**Por favor suministrar el árbol de IVR que se pretende implementar, lo anterior para identificar los esfuerzos necesarios para su construcción.**

**Respuesta 16:**

**Ver anexo que se publica junto con las respuestas, archivo Excel “Arbol IVR”.**

**Pregunta 17:**

**Por favor aclarar que entiende CCB por el servicio de "call me back".**

**Respuesta 17:**

**La CCB le informa que “call me back” hace referencia a devolver la llamada al cliente**

**Pregunta 18:**

**Para el agendamiento de citas, la CCB cuenta la herramienta para hacer la gestión y control (asignación, cancelación, etc.) de citas.**

**Respuesta 18:**

**La Herramienta es el CRM de la Cámara de Comercio de Bogotá**

**Pregunta 19:**

Por favor aclarar qué entiende la CCB por llamada virtual.

**Respuesta 19:**

La CCB informa que la llamada virtual es aquella que realiza un usuario desde un PC, Tablet o Smartphone a través de un vínculo dispuesto para este fin en la página de la CCB "Llámenos / Virtual" y requiere conexión a la internet.

**Pregunta 20:**

Respecto al SISTEMA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD numeral 1.5.2, por favor aclarar a que se refieren con Monitoreo de datos.

**Respuesta 20:**

La CCB aclara que el monitoreo de datos hace referencia al seguimiento a los chat atendidos por los agentes.

**Pregunta 21:**

Por favor aclarar cuál es la disponibilidad requerida de los servicios ya que en este punto solicitan 99,9% pero en el punto 3.3. RESPALDO Y SOPORTE TÉCNICO DEL SERVICIO, 99,7%.

**Respuesta 21:**

La CCB informa, en el Anexo 2, Especificaciones Técnicas – Condiciones del servicio – Grupo 1 – Contact Center, en el numeral 4.2 Indicadores, se informa claramente los porcentajes que aplican para cada recurso que conforma el servicio solicitado.

**Pregunta 22:**

Respecto al numeral 3.3 del Anexo 2 grupo 1, por favor aclarar si el licenciamiento de Office mencionado en este punto es requerido para todos los asesores. Es posible usar Open Office.

**Respuesta 22:**

La CCB aclara, esta herramienta es la utilizada para la operación, por lo tanto, debe estar en todos los PC que soporten la misma.

**Pregunta 23:**

Aclarar si los asesores (todos) requieren cuenta de correo con acceso vía archivos PST.

**Respuesta 23:**

La CCB informa, Los agentes no deben tener cuenta de correo por políticas de seguridad de la información. No obstante, los asesores especializados jurídico y empresarial si tendrán cuenta de correo con acceso archivos PST.

**Pregunta 24:**

Para el segmento Inbound, nos confirman por favor la distribución de tráfico intradía, intrasemana e intrames.

**Respuesta 24:**

La CCB le aclara que la respuesta se encuentra en el numeral 4.1 anexo 2 grupo 1, y como complemento ver respuesta No. 1 tráfico de llamadas diario por hora en gestión inbound para flujos bajo, medio y alto.

**Pregunta 25:**

Para la gestión Outbound, nos confirman por favor el volumen de transacciones mensuales, TMO Efectivo, TMO No Efectivo y TMO No Contacto, % Contactabilidad y % Efectividad, para las diferentes campañas que se vayan a gestionar.

**Respuesta 25:**

La CCB informa, el promedio Mensual de outbound es de 36.443 registros, TMO efectivo es de 7 minutos, TMO No efectivo 1 minuto y TMO No Contacto 30 segundos, %, Contactabilidad 85% y Efectividad 75%.

**Pregunta 26:**

Para la gestión Contáctenos, nos confirman por favor el TMO y el horario de atención.

**Respuesta 26:**

La CCB informa que el horario de atención para la gestión de contáctenos es de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. el tiempo promedio de respuesta es de 369 segundos.

**Pregunta 27:**

Para la gestión Chat, nos confirman por favor la distribución de transacciones intradía, intrasemana e intrames y el horario de atención.

**Respuesta 27:**



La CCB informa para la gestión Chat las transacciones anuales en el 2016 fueron de 261.403, mensuales 21.784 promedio y diario promedio 1.816. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m.

**Pregunta 28:**

Para la gestión Video Llamadas, nos confirman por favor el volumen de transacciones histórico por mes y por intervalo, TMO, Nivel de Servicio y Nivel de Atención objetivo, así como también el horario de atención.

**Respuesta 28:**

La CCB le informa que a la fecha no tenemos estadísticas de video llamada, por cuanto el servicio se implementara a partir de este nuevo contrato.

**Pregunta 29:**

Se solicita compartir todas las respuestas de todos los proponentes.

**Respuesta 29:**

La CCB informa que a través del presente documento, el cual se publica en la página de la Entidad se comparten todas las observaciones y respuestas emitidas por la Entidad.

**Pregunta 30:**

Se solicita ampliar el plazo de entrega de la oferta

**Respuesta 30:**

La CCB informa que se ampliará el plazo de entrega de las propuestas, por el término que la CCB considere razonable, teniendo en cuenta la necesidad de la prestación del servicio, ampliación que se informará mediante adenda.

**Pregunta 31:**

**DOCUMENTO Y NUMERAL**  
**Invitación Pública**

El envío de las certificaciones, es un limitante para presentar propuesta para el grupo 2

**Respuesta 31:**

La CCB informa que como un requisito mínimo habilitante, de conformidad con lo señalado en el numeral 3.3.2.2. Grupo No. 2 Servicio de Conmutador y recepción,

cada proponente para acreditar su experiencia debe presentar hasta 3 certificaciones de contratos ejecutados o en ejecución a partir del año 2013, cuya sumatoria a la fecha de presentación de la propuesta, sea igual o superior a QUINIENTOS VEINTE MILLONES DE PESOS (\$520.000.000) antes de IVA.

Este es un requisito mínimo de cumplimiento a través del cual el proponente acredita su experiencia, y para su validación debe allegar en su propuesta las certificaciones que correspondan.

Es importante resaltar, que conforme se señala en la nota 3 de dicho numeral *“La certificación puede ser reemplazada por la copia del contrato, siempre y cuando también se anexe la respectiva acta de recibo a satisfacción y/o acta de liquidación, debidamente suscrita por el interventor y/o la entidad contratante, que en conjunto cumplan con los contenidos y requisitos establecidos en este literal; de lo contrario no será tenida en cuenta.”*

Pregunta 32:

**DOCUMENTO Y NUMERAL**  
Invitación Pública

En el numeral 3.3.2.2. Solicitamos por favor que la acreditación de la experiencia en atención telefónica y personalizada para conmutador y recepción. Sea de contratos ejecutados desde el año 2012, cuya sumatoria sea igual o superior a \$100.000.000.

Respuesta 32:

La CCB informa que por políticas internas de la entidad los parámetros ya están establecidos, por lo tanto no se modificará el numeral 3.3.2.2.

Pregunta 33:

**DOCUMENTO Y NUMERAL**  
Invitación Pública

En el numeral 3.3.2.2. Solicitamos por favor que la acreditación de la experiencia en atención telefónica y personalizada para conmutador y recepción, sea válida la presentación de la certificación del contrato ejecutado anexando una carta firmada por el representante legal del oferente donde especifique que para el mismo contrato se prestó dicho servicio, ya que por lo que general las certificaciones emitidas por la entidad contratante no describe el servicio tan detallado.

Respuesta 33:

La CCB no acepta la observación, teniendo en cuenta que el proponente no podrá auto certificarse, tal como se señala en la invitación nota 8 numerales 3.3.2.1 y 3.3.2.2.

Es importante resaltar que conforme se señala en la nota 3 de dichos numerales “*La certificación puede ser reemplazada por la copia del contrato, siempre y cuando también se anexe la respectiva acta de recibo a satisfacción y/o acta de liquidación, debidamente suscrita por el interventor y/o la entidad contratante, que en conjunto cumplan con los contenidos y requisitos establecidos en este literal; de lo contrario no será tenida en cuenta.*”

Pregunta 34:

#### DOCUMENTO Y NUMERAL Invitación Pública

En el numeral 5.3 Solicitamos por favor reconsiderar el puntaje otorgado al criterio “certificado de calidad “, con el fin de que sea más ecuánime,

- Otorgando 10 puntos por contar con el certificado COPC o ISO 9001:2008 (cualquiera de los dos), y certificado ISO 27001.
- Y 5 puntos, si se cuenta con certificado COPC o ISO 9001:2008 o ISO 27001.

Respuesta 34:

La CCB le informa que los puntajes establecidos en el numeral 5.3 son los definidos por la entidad en cuanto a calidad se refiere y por lo tanto se mantienen los puntajes establecidos.

Pregunta 35:

En la cláusula 14 del Anexo 13, solicitamos por favor considerar disminuir el valor asegurado de la cobertura Calidad del Servicio del 30% a 20 %.

Respuesta 35:

La CCB no acepta la observación por cuanto la calidad del servicio es uno de los amparos que revisten fundamental relevancia en desarrollo del contrato.

Pregunta 36:

Del Anexo 2. Dependiendo del requerimiento de la CCB, se incrementara el trafico inbound o se incrementarán las interacciones Outbound. Lo anterior se hará dentro de la jornada laboral indicada o el proveedor debe disponer de horarios adicionales en la operación

Respuesta 36:

En la gestión Inbound en el mes de marzo se adiciona (1) hora al horario laboral durante la última semana.  
Para la gestión Outbound no se modifican los horarios establecidos.

Pregunta 37:

**Del Anexo 2. Durante cuánto tiempo se deben almacenar las grabaciones.**

**Respuesta 37:**

**La CCB le aclara que la respuesta se encuentra en el anexo 13 Proyecto Contrato Obligaciones del contratista punto g).**

**Pregunta 38:**

**Del Anexo 2. Teniendo en cuenta que los asesores Outbound serán contratados de forma temporal, cuenta la CCB con una base mínima de asesores outbound actualmente.**

**Respuesta 38:**

**La CCB informa que de acuerdo a las campañas de outbound del 2016, el promedio de agentes ha sido entre 20 y 24, no obstante, esta cifra puede variar de acuerdo a la demanda del servicio.**

**Pregunta 39:**

**Del Anexo 2. Página 22 del anexo 2 indica “Realizar estudio de seguridad para los cargos que la CCB considere pertinente”. Cuáles serán estos cargos.**

**Respuesta 39:**

**La CCB aclara que la respuesta a la pregunta está en el Anexo 7 numeral 2 y como complemento en el Anexo 2 Grupo 1 numeral 2.6**

**Pregunta 40:**

**Página 24 del anexo 2 indica “El OFERENTE deberá asegurar la dotación a cada agente dentro de los periodos establecidos por la ley, no será necesario uniformes a los agentes” Favor aclarar cuál es la dotación de los agentes.**

**Respuesta 40:**

**La dotación para los agentes actualmente se compone de:**

**Chaleco y Camisa tipo polo.**

**Pregunta 41:**

**Del Anexo 2, página 26. “La capacitación en el manejo de las plataformas y aplicativos de LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ donde se encuentra disponible la información que deben suministrar telefónicamente los agentes y Supervisores, estará a cargo de LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Esta capacitación debe**

ser tomada por todo el personal que prestará el servicio de Contact Center dependiendo el servicio en el que van a trabajar.” Cuánto tiempo dura.

**Respuesta 41:**

La CCB informa que esta capacitación tiene una duración de 10 días.

**Pregunta 42:**

Del Anexo 2 página 26. La capacitación por rotación será a cargo de la CCB.

**Respuesta 42:**

La CCB aclara que la capacitación por rotación no estará a cargo de la CCB si no del proveedor.

**Pregunta 43:**

Del Anexo 2 Se requiere cerramiento de la operación con todas las especificaciones de la circular 042.

**Respuesta 43:**

La CCB aclara que se debe tener un espacio cómodo aislado e independiente de otras campañas

**Pregunta 44:**

Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.1 - página3

A través de la línea de atención al cliente se reciben llamadas de clientes VIP y Clientes Generales, internamente, los mismos agentes atienden ambos segmentos de llamadas o se deben tener agentes exclusivos para atender los clientes de Círculo de Afiliados.

**Respuesta 44:**

La CCB aclara que los mismos agentes atienden ambos segmentos no se cuentan con agentes exclusivos.

**Pregunta 45:**

Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.1 - página3

Del volumen total de llamadas ingresada a la línea, que % corresponde a clientes VIP.

**Respuesta 45:**

La CCB informa que este porcentaje corresponde al 4%.

**Pregunta 46:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.1 - página3**

**Se deben medir indicadores (NDS, NDA) para clientes VIP y Clientes Generales o un solo consolidado del servicio.**

**Respuesta 46:**

**La CCB informa que es un solo consolidado del servicio.**

**Pregunta 47:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.1 - página3 – 4**

**Las solicitudes que no pueden ser respondidas por el CC pasan a un auxiliar jurídico, esta gestión corresponde a un BackOffice.**

**Respuesta 47:**

**La CCB informa que las solicitudes no atendidas por el Contact center pasan a un auxiliar jurídico de la CCB gestión que se da en el back office. Por tal motivo esta gestión si corresponde a un back office.**

**Pregunta 48:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.1 - página3 - 4**

**Qué % de las llamadas atendidas pasan a este auxiliar jurídico.**

**Respuesta 48:**

**La CCB informa que, del total de llamadas atendidas por agente contact center, el 2% pasa al auxiliar jurídico CCB**

**Pregunta 49:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.1 - página3 - 4**

**Cuál es el TMO o Tiempo de Gestión de estas solicitudes que atiende el auxiliar jurídico.**

**Respuesta 49:**

**La CCB aclara que el auxiliar jurídico no tiene TMO por ser funcionario de la Cámara de comercio, las respuestas se deben dar dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud.**

**Pregunta 50:**

Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.1 – página 4

Mencionan un segundo nivel de escalamiento, este es diferente al auxiliar jurídico.

Respuesta 50:

La CCB aclara que, no hay un segundo nivel diferente del auxiliar jurídico de la Cámara de Comercio, es el mismo.

Pregunta 51:

Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.1 – página 4

Cuántas solicitudes llegan a este segundo nivel de escalamiento.

Respuesta: 51

La CCB aclara, ver respuesta a la pregunta 48

Pregunta 52:

Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.1 – página 4

Cuál es el TMO o Tiempo de Gestión de estas solicitudes que atiende el segundo nivel de escalamiento.

Respuesta 52:

La CCB aclara, ver respuesta a la pregunta 49

Pregunta 53:

Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.1.1 - página 4

"... brindar información general y especializada sobre los productos y servicios de la Entidad." Dentro de la línea de atención, hay niveles de agentes (por ejemplo: agente junior, agente sénior) o todos los agentes están en la capacidad de responder cualquier tipo de consulta.

Respuesta 53:

La CCB aclara que no hay niveles de agentes, todos están en capacidad de responder cualquier consulta, adicional para consultas más específicas la línea de Atención al Cliente cuenta en la operación con un Asesor especializado jurídico y un Asesor especializado empresarial.

Pregunta 54:

Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.1.1 – página 4

"A partir de solicitud del cliente de ampliación de información, opción de envío de e-mail" A partir de esto, que % de las llamadas atendidas amerita envío de correo.

**Respuesta 54:**

La CCB informa que a la fecha el uso de este servicio es inferior al 1%

**Pregunta 55:**

Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.1.1 – página 4

Este correo se envía dentro de la llamada, de no ser así, cual es el TMO que tiene el envío de correo.

**Respuesta 55:**

La CCB informa que él envió de este correo no se hace dentro de la llamada, se realiza toma de datos al cliente y posterior se envía la información por correo.

**Pregunta 56:**

Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.1.1 – página 4

Servicio de Call me Back: a qué % de las llamadas ingresadas se les hace la devolución de la llamada. Se tiene definido un tiempo para hacer esta devolución (1 hora, 1 día, etc.)\*

**Respuesta 56:**

La CCB informa que al 1% se les hace Call me back, el tiempo es 1 día.

**Pregunta 57:**

Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.1.2 – página 5

Qué meses consideran de alto flujo.

**Respuesta: 57**

La CCB informa que los meses de febrero y marzo se consideran de alto flujo

**Pregunta 58:**

Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.1.2 – página 5

Cuál sería el horario de la línea en estos meses de alto flujo.

**Respuesta 58:**

La CCB informa que para el mes de febrero se mantiene el horario establecido, en el mes de marzo ver Respuesta a la pregunta 36.

**Pregunta 59:**

Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.1.2 – página 5

Dentro de la línea de atención se encuentra:

\* Línea de negocio de Registros públicos,\* Línea de Fortalecimiento empresarial,\* Centro de Arbitraje y Conciliación y amigable composición y servicios de solución de controversias,\* Línea de Competitividad y valor compartido, \* Línea Articulación público privada, \* Información de otros servicios de la entidad, \* Registro e Inscripciones a Eventos.

Cada una de estas líneas de servicio se atiende con agentes exclusivos.

**Respuesta 59:**

Ver Respuesta a la pregunta 53

**Pregunta 60:**

Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.1.2 – página 5

De ser positiva la respuesta a la pregunta anterior, por favor proporcionar datos históricos del año 2016 por cada línea de servicio.

**Respuesta 60:**

Ver Respuesta a la pregunta 53

**Pregunta 61:**

Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.2.1 – página 7

Realizan las siguientes campañas:

\* Cobranza, \* Agendamiento de citas, \* Vinculación, comercialización y cierre de negocios, \* Convocatoria y confirmación a Eventos,\* Investigaciones:\* Actualización de bases de datos, \* Auditoría a Sugerencias, Quejas y Felicitaciones, \* Otras tipologías de campañas.

Por favor proporcionar de cada una de las campañas:

1. Tamaño de la BD (o estimado)
2. TMO Efectivo, No efectivo y No contacto (o estimado)
3. % de contactabilidad y % de Efectividad (o estimado)
4. # de barridos

**Respuesta 61:**

La CCB informa:

1. Tamaño de la BD 36.443 Promedio mensual
2. TMO efectivo 4 minutos promedio, no efectivo 1 minuto y No contacto 30 segundos.
3. Contactabilidad 85% y efectividad 75%
4. los barridos 100% de la base de datos y entre 2 y 3 barridos.

Pregunta 62:

Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.2.1 – página 7

Algunas de estas campañas es de gestión fija durante todo el mes y todos los meses.

Respuesta 62:

La CCB aclara que de acuerdo a lo descrito en el Anexo 2 del grupo 1 numeral 1.2.1 las campañas con frecuencia mensual son las de los puntos b), c), d), y h).

Pregunta 63:

Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.2.1 – página 7

"... Con esta información, el OFERENTE debe estimar el costo de la campaña, con el fin de que la CCB determiné y autorice la forma de facturación para dar inicio a la campaña", esto quiere decir que antes de iniciar la campaña, siempre se hace un proceso de cotización.

Respuesta 63:

La CCB aclara que por lo general se solicita la cotización previa a la gestión de la campaña

Pregunta 64:

Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.2.1 – página 7 – 8

" ... Actualmente se tiene establecido un tiempo de 3 días para el montaje de la campaña, con el fin de que el OFERENTE diseñe y estructure los recursos tanto tecnológicos, de personal e infraestructura entre otros, necesarios para la gestión de telemarketing; sin embargo, el oferente deberá estar en capacidad de iniciar una campaña antes de 24 Horas, según las necesidades de la Cámara" Se solicita muy amablemente ampliar estos tiempos.

Respuesta 64:

La CCB informa que no se acepta la observación. Ya que esta es una condición que no es sujeta a modificación.

**Pregunta 65:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.3 – página 8**

**Cuál es el horario de atención para Chat y Llamada Virtual.**

**Respuesta 65:**

**La CCB informa que los horarios de atención para estos servicios son de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm.**

**Pregunta 66:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.3 – página 8**

**“... sin embargo para consultas de chat especializados (asesoría virtual de actas, proponentes, consultas de la biblioteca de la CCB), estos se escalan para que sean atendidos por un asesor de CCB, algunos se hacen en línea y otros para dar respuesta en 24 horas máximo”, Por favor ampliar información sobre este proceso, de qué manera se escalan a un asesor de la CCB para que sean atendidos en línea.**

**Respuesta 66:**

**La CCB aclara que hay dos mecanismos para trasladar estas peticiones:**

**Vía consumo web service expuesto por la CCB.**

**De forma manual a través del ingreso directo al CRM Microsoft Dynamics de la CCB o de ser necesario por correo electrónico.**

**Pregunta 67:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.3 – página 8**

**Estos asesores a los que se les escala los chat especializados, son asesores del oferente o directos de la CCB.**

**Respuesta 67:**

**La CCB informa que son funcionarios directos de la Cámara de Comercio de Bogotá.**

**Pregunta 68:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 1.3 – página 8**

**Cuántas solicitudes tienen este escalamiento, y cuál es su TMO.**

**Respuesta 68:**

**Ver Respuestas a las preguntas 48 y 49**

**Pregunta 69:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 2.1 – página 20**

**" ... Las consultas muy puntuales que requieren la participación de áreas de la CCB, se escalan a dichas áreas para respuesta y el Contact center debe hacer seguimiento de las mismas", Por favor ampliar información sobre este proceso. Como podemos realizar el seguimiento, queda en algún aplicativo.**

**Respuesta 69:**

**La CCB informa que todos los casos quedan almacenados en el CRM de la CCB para consulta y seguimiento, sin embargo de ser necesario se utiliza el correo electrónico.**

**Pregunta 70:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 2.1 – página 20**

**Cuántas sesiones en simultánea debe atender el asesor.**

**Respuesta 70:**

**La CCB informa que el promedio es de 5 sesiones.**

**Pregunta 71:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 2.1 – página 20**

**Las llamadas virtuales son atendidas por los mismos agentes de Chat.**

**Respuesta 71:**

**La CCB aclara que las llamadas virtuales son atendidas por los agentes inbound gestión telefónica.**

**Pregunta 72:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 2.1 – página 20**

**Por favor proporcionar información histórica de llamada virtual.**

**Respuesta 72:**

**La CCB informa que el histórico de la llamada virtual es:**

2015 - Recibidas 2266

2016 - Recibidas 4190

**Pregunta 73:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 2.1 – página 20**

**Por favor proporcionar información histórica de video llamadas**

**Respuesta 73:**

**Ver Respuesta a la pregunta 28**

**Pregunta 74:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 2.1 – página 20**

**Por favor proporcionar TMO de Contáctenos**

**Respuesta 74:**

**La CCB informa que el TMO de Contáctenos es de 369 segundos**

**Pregunta 75:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 2.1 – página 20**

**Una vez se recibe la solicitud a través de Contáctenos, con cuanto tiempo se cuenta para dar respuesta.**

**Respuesta 75:**

**La CCB informa que se cuenta con 3 días para dar respuesta a los contáctenos.**

**Pregunta 76:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 2.1 – página 20**

**Que volumen de transacciones atienden los asesores Inhouse. Con que TMO (o estimado).**

**Respuesta 76:**

**La CCB informa que los agentes inhouse cumplen una tarea específica del registro mercantil y no tienen TMO.**

**Pregunta 77:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 2.1 – página 20**

**Cuantos agentes especializados jurídicos tienen.**

**Respuesta 77:**

**La CCB informa que actualmente se cuenta con un (1) asesor especializado jurídico.**

**Pregunta 78:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 2.1 – página 20**

**Que volumen de transacciones atienden los asesores especializados jurídicos. Con que TMO (o estimado).**

**Respuesta 78:**

**La CCB informa, el volumen de transacciones de los asesores especializados jurídicos es de 1046 mensuales promedios y el TMO de 420 segundos promedio.**

**Pregunta 79:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 2.1 – página 20**

**Cuantos agentes especializados empresarial tienen.**

**Respuesta 79:**

**La CCB informa que actualmente se cuenta con un (1) asesor especializado empresarial.**

**Pregunta 80:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 2.1 - página 20**

**Que volumen de transacciones atienden los asesores especializados empresarial. Con que TMO (o estimado).**

**Respuesta 80:**

**La CCB informa que el promedio de transacciones mensual es de 1100 con un TMO de 480 segundos.**

**Pregunta 81:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 2.1 – página 20**

**Que indicadores se le miden a los agentes Inhouse, especializados jurídicos y empresariales.**

**Respuesta 81:**

La CCB informa que los indicadores que se miden para estos agentes son: el volumen de consultas con respuesta en primer contacto, casos escalados, y tiempo promedio de respuesta.

**Pregunta 82:**

Del RFP - Anexo 2 Numeral 4.1 – página 42

Revisando la información histórica del 2016, se evidencia meses muy altos como por ejemplo marzo, todos los años se mantiene la misma tendencia. Siempre son los mismos meses pico. Es posible proporcionar históricos de más años.

**Respuesta 82:**

La CCB informa que el mes de marzo es el de más alto flujo en el año, debido a que hasta el 31 de ese mes los empresarios tienen plazo para renovar su matrícula mercantil. Por tal motivo se mantiene la misma tendencia.

**Pregunta 83:**

Del RFP - Anexo 2 Numeral 4.1 – página 42

De igual manera, la cantidad de agentes varía notablemente de mes a mes, cuál es el manejo que se debe dar. Se contratan agentes temporales. Se tiene algún limitante para esto.

**Respuesta 83:**

La CCB aclara que todos los años para Marzo por ser el mes con más alto flujo, se refuerza la operación con agentes temporales.

**Pregunta 84:**

Del RFP - Anexo 2 Numeral 4.1 – página 42

Por favor proporcionar los chats entrantes de 2012 al 2015 o el nivel de atención alcanzado.

**Respuesta 84:**

La CCB informa:

<b>Año</b>	<b>Chats</b>	<b>Nivel Atención</b>
2012	112.818	85.92%
2013	186.039	93.40%

2014	214.653	89.54%
2015	252.005	90.99%

**Pregunta 85:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 4.1 – página 42**

**Por favor proporcionar los escribanos entrantes de 2012 al 2015 o el nivel de atención alcanzado.**

**Respuesta 85:**

**La CCB informa:**

**Año    Escribanos**

2013	8.113
2014	13.023
2015	9.035

**Pregunta 86:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 4.1 – página 42**

**Por favor proporcionar curva intradía e intrames de un mes pico y un mes valle del servicio Inbound.**

**Respuesta 86:**

**Ver Respuesta de la Pregunta 1**

**Pregunta 87:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 4.1 – página 42**

**Por favor proporcionar curva intradía e intrames de un mes pico y un mes valle del servicio Chat.**

**Respuesta 87:**

**La CCB informa:**

	Flujo Alto	Flujo Medio	Flujo Bajo
	2016	2016	2016
Chat Recibidas	147488	70970	42945
% de Abandono	6,27%	4,78%	0,70%
TMO en segundos	882	827	705
Nivel de Servicio	84,74%	83,89%	82,00%
Promedio de agentes	14	7	5
Consultas Entrantes	147488	70970	42945
Llamadas atendidas sin pasar a operador IVR	N/A	N/A	N/A
Duración promedio de llamadas IVR en segundos	N/A	N/A	N/A
Consultas Atendidas	138.243	67.580	40.035
Tiempo Promedio de Contactenos	N/A	N/A	N/A
Promedio de Agentes en Contactenos	N/A	N/A	N/A
Chat Atendidos	138.243	67.580	40.035
Tiempo Promedio de Chat segundos	15:10	13:47	12:15
% de Abandono	6,27 %	4,78 %	0,70 %
Promedio de agentes Chat	14	7	5

**Estadística de Tráfico de llamadas por Hora – Alto flujo (Marzo 2016)**

<b>Fecha</b>	<b>Día</b>	<b>Hora</b>	<b>Consultas Entrantes</b>	<b>Consultas Contestadas</b>
14/03/2016	Lunes	07:00 - 08:00	28	28
14/03/2016	Lunes	08:00 - 09:00	117	115
14/03/2016	Lunes	09:00 - 10:00	198	197
14/03/2016	Lunes	10:00 - 11:00	226	223
14/03/2016	Lunes	11:00 - 12:00	251	248
14/03/2016	Lunes	12:00 - 13:00	219	216
14/03/2016	Lunes	13:00 - 14:00	132	129
14/03/2016	Lunes	14:00 - 15:00	209	204
14/03/2016	Lunes	15:00 - 16:00	230	223
14/03/2016	Lunes	16:00 - 17:00	234	196
14/03/2016	Lunes	17:00 - 18:00	134	123
14/03/2016	Lunes	18:00 - 19:00	46	44
14/03/2016	Lunes	19:00 - 20:00	2	1
15/03/2016	Martes	07:00 - 08:00	31	28
15/03/2016	Martes	08:00 - 09:00	138	136
15/03/2016	Martes	09:00 - 10:00	213	208
15/03/2016	Martes	10:00 - 11:00	243	238
15/03/2016	Martes	11:00 - 12:00	245	240
15/03/2016	Martes	12:00 - 13:00	189	186
15/03/2016	Martes	13:00 - 14:00	140	137
15/03/2016	Martes	14:00 - 15:00	209	203
15/03/2016	Martes	15:00 - 16:00	204	201
15/03/2016	Martes	16:00 - 17:00	166	165
15/03/2016	Martes	17:00 - 18:00	112	112
15/03/2016	Martes	18:00 - 19:00	47	46
15/03/2016	Martes	19:00 - 20:00	1	1
16/03/2016	Miércoles	07:00 - 08:00	46	44
16/03/2016	Miércoles	08:00 - 09:00	142	141
16/03/2016	Miércoles	09:00 - 10:00	212	206

Fecha	Día	Hora	Consultas Entrantes	Consultas Contestadas
16/03/2016	Miércoles	10:00 - 11:00	306	300
16/03/2016	Miércoles	11:00 - 12:00	278	273
16/03/2016	Miércoles	12:00 - 13:00	216	187
16/03/2016	Miércoles	13:00 - 14:00	141	139
16/03/2016	Miércoles	14:00 - 15:00	240	237
16/03/2016	Miércoles	15:00 - 16:00	246	240
16/03/2016	Miércoles	16:00 - 17:00	204	200
16/03/2016	Miércoles	17:00 - 18:00	110	108
16/03/2016	Miércoles	18:00 - 19:00	40	39
16/03/2016	Miércoles	19:00 - 20:00	1	0
17/03/2016	Jueves	07:00 - 08:00	42	42
17/03/2016	Jueves	08:00 - 09:00	156	152
17/03/2016	Jueves	09:00 - 10:00	295	281
17/03/2016	Jueves	10:00 - 11:00	313	310
17/03/2016	Jueves	11:00 - 12:00	370	332
17/03/2016	Jueves	12:00 - 13:00	272	253
17/03/2016	Jueves	13:00 - 14:00	158	157
17/03/2016	Jueves	14:00 - 15:00	241	235
17/03/2016	Jueves	15:00 - 16:00	284	277
17/03/2016	Jueves	16:00 - 17:00	231	226
17/03/2016	Jueves	17:00 - 18:00	138	136
17/03/2016	Jueves	18:00 - 19:00	40	40
17/03/2016	Jueves	19:00 - 20:00	2	1
18/03/2016	Viernes	07:00 - 08:00	31	30
18/03/2016	Viernes	08:00 - 09:00	134	134
18/03/2016	Viernes	09:00 - 10:00	237	228
18/03/2016	Viernes	10:00 - 11:00	240	239
18/03/2016	Viernes	11:00 - 12:00	237	235
18/03/2016	Viernes	12:00 - 13:00	193	187

Fecha	Día	Hora	Consultas Entrantes	Consultas Contestadas
18/03/2016	Viernes	13:00 - 14:00	118	113
18/03/2016	Viernes	14:00 - 15:00	178	176
18/03/2016	Viernes	15:00 - 16:00	186	179
18/03/2016	Viernes	16:00 - 17:00	165	162
18/03/2016	Viernes	17:00 - 18:00	119	116
18/03/2016	Viernes	18:00 - 19:00	26	26
<b>TOTAL</b>			<b>10.552</b>	<b>10.229</b>

**Estadística de Tráfico de Llamadas por Hora – Medio flujo (Agosto 2016)**

<b>Fecha</b>	<b>Día</b>	<b>Hora</b>	<b>Consultas Entrantes</b>	<b>Consultas Contestadas</b>
20/08/2016	Sábado	09:00 - 10:00	26	26
20/08/2016	Sábado	10:00 - 11:00	25	25
20/08/2016	Sábado	11:00 - 12:00	29	29
20/08/2016	Sábado	12:00 - 13:00	12	11
22/08/2016	Lunes	08:00 - 09:00	78	77
22/08/2016	Lunes	09:00 - 10:00	98	96
22/08/2016	Lunes	10:00 - 11:00	111	109
22/08/2016	Lunes	11:00 - 12:00	129	126
22/08/2016	Lunes	12:00 - 13:00	97	96
22/08/2016	Lunes	13:00 - 14:00	76	69
22/08/2016	Lunes	14:00 - 15:00	105	104
22/08/2016	Lunes	15:00 - 16:00	115	113
22/08/2016	Lunes	16:00 - 17:00	79	79
22/08/2016	Lunes	17:00 - 18:00	51	51
23/08/2016	Martes	08:00 - 09:00	82	81
23/08/2016	Martes	09:00 - 10:00	105	105
23/08/2016	Martes	10:00 - 11:00	103	102
23/08/2016	Martes	11:00 - 12:00	133	126
23/08/2016	Martes	12:00 - 13:00	83	82
23/08/2016	Martes	13:00 - 14:00	63	61
23/08/2016	Martes	14:00 - 15:00	94	94
23/08/2016	Martes	15:00 - 16:00	94	93
23/08/2016	Martes	16:00 - 17:00	98	98
23/08/2016	Martes	17:00 - 18:00	48	47
24/08/2016	Miércoles	08:00 - 09:00	82	82
24/08/2016	Miércoles	09:00 - 10:00	117	116
24/08/2016	Miércoles	10:00 - 11:00	115	114
24/08/2016	Miércoles	11:00 - 12:00	107	104
24/08/2016	Miércoles	12:00 - 13:00	89	85

<b>Fecha</b>	<b>Día</b>	<b>Hora</b>	<b>Consultas Entrantes</b>	<b>Consultas Contestadas</b>
24/08/2016	Miércoles	13:00 - 14:00	45	45
24/08/2016	Miércoles	14:00 - 15:00	76	76
24/08/2016	Miércoles	15:00 - 16:00	111	100
24/08/2016	Miércoles	16:00 - 17:00	82	78
24/08/2016	Miércoles	17:00 - 18:00	51	45
24/08/2016	Miércoles	18:00 - 19:00	1	0
25/08/2016	Jueves	08:00 - 09:00	85	85
25/08/2016	Jueves	09:00 - 10:00	112	108
25/08/2016	Jueves	10:00 - 11:00	137	136
25/08/2016	Jueves	11:00 - 12:00	97	96
25/08/2016	Jueves	12:00 - 13:00	66	66
25/08/2016	Jueves	13:00 - 14:00	51	51
25/08/2016	Jueves	14:00 - 15:00	77	77
25/08/2016	Jueves	15:00 - 16:00	83	83
25/08/2016	Jueves	16:00 - 17:00	82	80
25/08/2016	Jueves	17:00 - 18:00	49	46
26/08/2016	Viernes	08:00 - 09:00	52	51
26/08/2016	Viernes	09:00 - 10:00	77	77
26/08/2016	Viernes	10:00 - 11:00	106	104
26/08/2016	Viernes	11:00 - 12:00	92	92
26/08/2016	Viernes	12:00 - 13:00	81	79
26/08/2016	Viernes	13:00 - 14:00	54	53
26/08/2016	Viernes	14:00 - 15:00	82	67
26/08/2016	Viernes	15:00 - 16:00	89	87
26/08/2016	Viernes	16:00 - 17:00	53	47
26/08/2016	Viernes	17:00 - 18:00	44	41
26/08/2016	Viernes	18:00 - 19:00	1	1
27/08/2016	Sábado	09:00 - 10:00	28	28
27/08/2016	Sábado	10:00 - 11:00	26	26

Fecha	Día	Hora	Consultas Entrantes	Consultas Contestadas
27/08/2016	Sábado	11:00 - 12:00	19	18
27/08/2016	Sábado	12:00 - 13:00	12	12
27/08/2016	Sábado	13:00 - 14:00	2	2
29/08/2016	Lunes	08:00 - 09:00	72	71
29/08/2016	Lunes	09:00 - 10:00	122	121
29/08/2016	Lunes	10:00 - 11:00	141	140
29/08/2016	Lunes	11:00 - 12:00	131	131
29/08/2016	Lunes	12:00 - 13:00	68	66
29/08/2016	Lunes	13:00 - 14:00	72	70
29/08/2016	Lunes	14:00 - 15:00	104	100
29/08/2016	Lunes	15:00 - 16:00	132	129
29/08/2016	Lunes	16:00 - 17:00	95	92
29/08/2016	Lunes	17:00 - 18:00	53	53
30/08/2016	Martes	08:00 - 09:00	68	67
30/08/2016	Martes	09:00 - 10:00	99	98
30/08/2016	Martes	10:00 - 11:00	114	109
30/08/2016	Martes	11:00 - 12:00	94	93
30/08/2016	Martes	12:00 - 13:00	81	79
30/08/2016	Martes	13:00 - 14:00	60	60
30/08/2016	Martes	14:00 - 15:00	89	88
30/08/2016	Martes	15:00 - 16:00	91	90
30/08/2016	Martes	16:00 - 17:00	71	71
30/08/2016	Martes	17:00 - 18:00	56	56
30/08/2016	Martes	18:00 - 19:00	2	2
31/08/2016	Miércoles	08:00 - 09:00	102	101
31/08/2016	Miércoles	09:00 - 10:00	101	99
31/08/2016	Miércoles	10:00 - 11:00	110	108
31/08/2016	Miércoles	11:00 - 12:00	124	120
31/08/2016	Miércoles	12:00 - 13:00	73	72
31/08/2016	Miércoles	13:00 - 14:00	52	52
31/08/2016	Miércoles	14:00 - 15:00	71	70
31/08/2016	Miércoles	15:00 - 16:00	90	88
31/08/2016	Miércoles	16:00 - 17:00	78	78
31/08/2016	Miércoles	17:00 - 18:00	42	42
<b>TOTAL</b>			<b>7.125</b>	<b>6.974</b>

**Estadística de Tráfico de Llamadas por Hora – Bajo Flujo (Enero 2016)**

<b>Fecha</b>	<b>Día</b>	<b>Hora</b>	<b>Consultas Entrantes</b>	<b>Consultas Contestadas</b>
12/01/2016	Martes	08:00 - 09:00	53	52
12/01/2016	Martes	09:00 - 10:00	87	84
12/01/2016	Martes	10:00 - 11:00	106	101
12/01/2016	Martes	11:00 - 12:00	114	102
12/01/2016	Martes	12:00 - 13:00	73	72
12/01/2016	Martes	13:00 - 14:00	66	66
12/01/2016	Martes	14:00 - 15:00	95	93
12/01/2016	Martes	15:00 - 16:00	93	92
12/01/2016	Martes	16:00 - 17:00	73	73
12/01/2016	Martes	17:00 - 18:00	44	44
13/01/2016	Miércoles	08:00 - 09:00	52	51
13/01/2016	Miércoles	09:00 - 10:00	91	89
13/01/2016	Miércoles	10:00 - 11:00	92	85
13/01/2016	Miércoles	11:00 - 12:00	105	100
13/01/2016	Miércoles	12:00 - 13:00	82	78
13/01/2016	Miércoles	13:00 - 14:00	67	67
13/01/2016	Miércoles	14:00 - 15:00	92	89
13/01/2016	Miércoles	15:00 - 16:00	80	80
13/01/2016	Miércoles	16:00 - 17:00	78	76
13/01/2016	Miércoles	17:00 - 18:00	57	55
14/01/2016	Jueves	08:00 - 09:00	53	52
14/01/2016	Jueves	09:00 - 10:00	108	104
14/01/2016	Jueves	10:00 - 11:00	49	47
14/01/2016	Jueves	11:00 - 12:00	99	96
14/01/2016	Jueves	12:00 - 13:00	93	70

**Pregunta 88:**

**Del RFP - Anexo 2 Numeral 4.2 – página 43**

**Que indicadores son bonificables y/o penalizables y en qué medida.**

**Respuesta 88:**

La CCB aclara que los indicadores no son bonificables, si se quieren establecer bonificaciones por el cumplimiento de estos, correrán estas bonificaciones por parte del oferente, en cuanto a las penalizaciones la respuesta se encuentra en el Anexo 13 PROYECTO DEL CONTRATO numeral 11.1

**Pregunta 89:**

**Del Anexo 10 Numeral 1 - página1**

“... incluye dimensionamiento para las posibles necesidades del servicio que se puedan presentar en la sede Salitre. Dependiendo del comportamiento de la operación el número de personas podrá aumentarse o disminuirse con previa autorización de la CCB”, De acuerdo a esto, por favor proporcionar información histórica del conmutador y recepción de todas las sedes (transacciones y TMO).

**Respuesta 89:**

La CCB informa que en épocas de alto flujo como el mes de marzo se refuerza el personal en conmutador y recepción para la última semana de este mes, mientras que en épocas de bajo flujo como los meses de enero y diciembre se disminuye el personal previa autorización. El TMO en la gestión de Conmutador es en promedio 50 segundos. El promedio de Visitantes por mes es de 3250 personas. Como complemento se adjunta volumen de llamadas del 2016.

2016	
MES 2016	LLAMADAS ENTRANTES
ENERO	10.115
FEBRERO	13.939
MARZO	20.776
ABRIL	18.425
MAYO	13.239
JUNIO	12.277
JULIO	10.505
AGOSTO	12.205
SEPTIEMBRE	12.834
OCTUBRE	11.836
NOVIEMBRE	11.057
DICIEMBRE	10.365
TOTAL	157.573

**Pregunta 90:**

**Del Anexo 10 Numeral 7 – página 3**

**La tabla de indicadores relacionada aplica para Recepción y Conmutador.**

**Respuesta 90:**

**La CCB aclara que los indicadores de nivel de atención/ abandono y nivel de servicio aplican únicamente para la gestión en conmutador. El índice de satisfacción de clientes medición CCB aplica tanto para la gestión en conmutador como recepción.**

**Pregunta 91:**

**Del Anexo 10 Numeral 9 – página 4**

**Que indicadores son bonificables y/o penalizables y en qué medida.**

**Respuesta 91:**

**La CCB aclara que los indicadores no son bonificables, si se quieren establecer bonificaciones por el cumplimiento de estos, correrán estas bonificaciones por parte del oferente, en cuanto a las penalizaciones la respuesta se encuentra en el Anexo 13 PROYECTO DEL CONTRATO numeral 11.2**

**Pregunta 92:**

**Del Anexo 10 Numeral 9 – página 4**

**“... número de visitantes atendidos por piso o área”, cuentan con Digiturno o de qué manera se lleva este seguimiento.**

**Respuesta 92:**

**La CCB aclara que no se cuenta con Digiturno, el área de seguridad de la CCB provee el software para el registro y seguimiento en las recepciones de los edificios de la entidad.**

**Pregunta 93:**

**Del Anexo 10 página**

**Aplican penalizaciones/bonificaciones por los indicadores expuestos en este grupo.**

**Respuesta 93:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 91**

**Pregunta 94:**

**Del Anexo 10**

**La CCB sugiere algún salario para recepcionistas – conmutador o es a libre elección del oferente.**

**Respuesta 94:**

**La CCB informa que no sugiere ningún tipo de salario, es libre elección del oferente.**

**Pregunta 95:**

**Del Anexo 10**

**Se requiere estudio de seguridad para el personal que proveerá el oferente.**

**Respuesta 95:**

**La CCB informa que la respuesta se encuentra en el Anexo 10 Grupo 2 numeral 14**

**Pregunta 96:**

**Del Anexo 10**

**Cuál será el tiempo de capacitación para el personal de recepción conmutador. Será a cargo de la CCB.**

**Respuesta 96:**

**La CCB informa que el tiempo y la capacitación se realizan de manera conjunta. En todo caso el tiempo estimado para la CCB es de 10 días.**

**Pregunta 97:**

**Del Anexo 10**

**Cuáles son los equipos en comodato que recibirá el oferente.**

**Respuesta 97:**

**La CCB informa que la respuesta se encuentra en el Anexo 10 Grupo 2 numeral 10.**

**Pregunta 98:**

**Del Anexo 2 Grupo 1 1.1. Gestión INBOUND**

Por favor brindar más información sobre la forma de la transferencia de llamadas de las personas que llaman al Conmutador general de la CCB y quieren comunicarse a una extensión directa. (Canal MPLS o Centra Pública).

**Respuesta 98:**

La CCB aclara, las llamadas que ingresen al conmutador de la CCB y sean de tratamiento del Contact Center, se realiza la transferencia por el canal de voz solicitado para ello (anexo 2 Especificaciones Técnicas – Condiciones del servicio – Grupo 1 – Contact Center, numeral 3.5 Especificaciones Técnicas), la transferencia se realiza de acuerdo con el diseño de la operación y las opciones definidas para ello con el proveedor seleccionado.

**Pregunta 99:**

**Del Anexo 2**

Los casos que no se resuelven por el contact center, por favor informar a través de que software o plataforma se escalan las peticiones a los auxiliares jurídicos de la cámara. Este software o plataforma es provisto por el proponente o la Cámara.

**Respuesta 99:**

Ver Respuesta a la pregunta 66.

**Pregunta 100:**

**Del Anexo 2 1.1.3.**

**IVR Por favor enviar el call flow del IVR.**

**Respuesta 100:**

Ver Respuesta a la Pregunta 15.

**Pregunta 101:**

**Del Anexo 2 Grupo 1 1.1. Gestión INBOUND**

Por favor mencione como es el proceso de ingreso de llamada: La llamada ingresaría directamente a Outsourcing desde el operador público o sería una transferencia desde ubicaciones del cliente.

**Respuesta 101:**

La CCB informa, si las llamadas que ingresan deben ser recibidas directamente por el proveedor seleccionado desde el operador público.

**Pregunta 102:**

**Con que operador actualmente tiene contratado la numeración.**

**Respuesta102:**

**La CCB aclara, el numero inteligente 3830330, es de ETB**

**Pregunta 103:**

**El responsable de suministrar los enlaces de voz para recibir las llamadas en Outsourcing es el cliente u Outsourcing debe suministrar los enlaces.**

**Respuesta103:**

**La CCB informa, el responsable es el proveedor seleccionado.**

**Pregunta 104:**

**El estándar de retención de históricos de grabaciones es de 3 a 6 meses; tiempos mayores requieren servicios de retención especiales adicionales; se requieren más de 6 meses.**

**Respuesta 104:**

**La CCB aclara, Ver anexo 2, Especificaciones Técnicas – Condiciones del servicio – Grupo 1 - Contact Center, numeral 1.5.4 Titularidad de los datos de monitoreo de transacciones.**

**Pregunta 105:**

**El canal dedicado requerido lo deberá proveer Outsourcing o el cliente.**

**Respuesta 105:**

**La CCB aclara, Ver anexo 2, Especificaciones Técnicas – Condiciones del servicio – Grupo 1 - Contact Center, numeral 3.5.1.1**

**Pregunta 106:**

**Con que proveedor de comunicaciones actualmente tienen servicios.**

**Respuesta106:**

**La CCB aclara, no manejamos estos datos ya que son recursos del proveedor actual de la operación.**

**Pregunta 107:**

**El canal requiere un enlace redundante. (Depende de la sensibilidad del servicio).**

**Respuesta 107:**

**La CCB aclara, Ver anexo 2, Especificaciones Técnicas – Condiciones del servicio – Grupo 1 - Contact Center, numeral 3.5.1.1**

**Pregunta 108:**

**Los agentes de servicio requieren licenciamiento de Microsoft Office.**

**Respuesta108:**

**La CCB informa, esta herramienta es para uso de la operación, por lo cual debe estar en todos los PC que soporten la misma.**

**Pregunta 109:**

**Se requiere el desarrollo de alguna otra aplicación, por favor describa el alcance.**

**Respuesta 109:**

**La CCB informa, el proveedor deberá colocar todos los recursos necesarios para atender la operación, cumpliendo con las especificaciones del funcionamiento de la misma.**

**Pregunta 110:**

**Se requiere del cumplimiento de alguna regulación especial (ej. Circular 052, PCI).**

**Respuesta 110:**

**La CCB informa que en el momento no se requiere de alguna regulación especial emitida por la superintendencia financiera.**

**Pregunta 111:**

**El proceso involucra el manejo de información confidencial, como información financiera o salud. (Describa el tipo de info a capturar).**

**Respuesta 111:**

**La CCB informa que la información que se maneja y captura hace referencia a datos básicos y comerciales de los usuarios amparados bajo la ley de protección de datos personales.**

**Pregunta 112:**

Durante el proceso de una interacción o llamada se realiza pago de Servicio o hay uso pasarelas de Pago. (Describa el procedimiento).

**Respuesta 112:**

La CCB informa que actualmente no se presta este servicio, pero está planeado prestarlo en un futuro.

**Pregunta 113:**

Se requiere servicio de impresión de archivos.

**Respuesta 113:**

La CCB informa que actualmente no se requiere, pero se puede contemplar en un futuro si la operación lo amerita.

**Pregunta 114:**

Qué volumen mensual de impresión se maneja.

**Respuesta 114:**

Actualmente no se maneja este servicio.

**Pregunta 115:**

Se requiere servicio de escáner.

**Respuesta 115:**

La CCB informa que actualmente no se requiere, pero se puede contemplar en un futuro si la operación lo amerita.

**Pregunta 116:**

Qué volumen mensual de digitalización de documentos maneja. Describa el proceso de digitalización esperado.

**Respuesta 116:**

Actualmente no se maneja este servicio.

**Pregunta 117:**

Requiere un plan de continuidad de negocio. Qué servicios son críticos y considera deben ser incluidos en el plan de continuidad.

**Respuesta 117:**

La CCB informa que la respuesta se encuentra en el Anexo 2 Grupo 1 numeral 1.5.7.

**Pregunta 118:**

Ante un escenario de desastre, qué % de la operación espera restaurar.

**Respuesta 118:**

La CCB informa que la respuesta se encuentra en el Anexo 2 Grupo 1 numeral 1.5.7.

**Pregunta 119:**

Cuál es el tiempo máximo de indisponibilidad tolerable para restaurar los servicios críticos ante un desastre. (Ej. 24 horas, 48horas).

**Respuesta 119:**

La CCB informa que la respuesta se encuentra en el Anexo 2 Grupo 1 numeral 1.5.7.

**Pregunta 120:**

El IVR es transaccional.

**Respuesta 120:**

La CCB informa que actualmente el IVR es solamente informativo, pero se puede Contemplar en un futuro que sea también transaccional.

**Pregunta 121:**

Cuál es el árbol del IVR.

**Respuesta 121:** Ver Respuesta a la pregunta 16

**Pregunta 122:**

Cuántos niveles tiene el árbol que maneja el IVR en la actualidad.

**Respuesta 122:**

La CCB informa que actualmente el IVR tiene 6 Niveles.

**Pregunta 123:**

Las líneas de atención son de la Cámara de Comercio de Bogotá.

**Respuesta 123:**

La CCB informa, el numero inteligente 3830330 y el numeral corto #383, son de uso de la CCB, contratados a los diferentes operadores. Las troncales de acceso a los servicios son de responsabilidad del proveedor.

**Pregunta 124:**

Volumen de llamadas que ingresan por cada servicio.

**Respuesta 124:**

Ver Respuestas a las Preguntas 1 y 87

**Pregunta 125:**

Cuáles son los niveles de servicio.

**Respuesta 125:**

La CCB informa que la respuesta se encuentra en el Anexo 2 Grupo 1 numeral 4.2 Y Anexo 10 Grupo 2 numeral 7.

**Pregunta 126:**

Cuál es el nivel de abandono de las llamadas.

**Respuesta 126:**

La CCB informa que la respuesta se encuentra en el Anexo 2 Grupo 1 numeral 4.2 Y Anexo 10 Grupo 2 numeral 7.

**Pregunta 127:**

Base de datos para generación de llamadas. Por cada servicio: Cobranza, Agendamiento, Vinculación, Eventos, Investigación, etc...

**Respuesta 127:**

Ver Respuesta a la Pregunta 61, y como complemento ver Respuesta a la Pregunta 1

**Pregunta 128:**

De qué manera se entregará la base de datos. FTP, correo electrónico, etc.

**Respuesta 128:**

**La CCB informa que las bases de datos se entregan vía web service, o de ser necesario por correo electrónico.**

**Pregunta 129:**

**Se requiere alguna integración con aplicativos del cliente.**

**Respuesta 129:**

**La CCB informa que si**

**Pregunta 130:**

**Agendamiento para los asesores de CCB se realizará en aplicaciones de la Cámara.**

**Respuesta 130:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 18**

**Pregunta 131:**

**Qué tiempo medio de las llamadas en cada uno de los servicios Inbound y Outbound.**

**Respuesta: 131:**

**La CCB informa que TMO promedio para la gestión Inbound es de 350 segundos y para la gestión Outbound 240 segundos.**

**Pregunta 132:**

**Cuál es el % de contactabilidad de las bases de datos de la Cámara de Comercio.**

**Respuesta 132:**

**La CCB informa que él % de contactabilidad es del 85%.**

**Pregunta 133:**

**Cuál es el % de efectividad para cada uno de los servicios.**

**Respuesta 133:**

**La CCB informa que él % de efectividad es del 75%.**

**Pregunta 134:**

**Qué duración en tiempo tienen las llamadas cortas por robot.**

**Respuesta 134:**

La CCB informa que el tiempo es de 30 segundos.

**Pregunta 135:**

Cuántos días de formación a los agentes para las campañas. Por cada servicio.

**Respuesta 135:**

La CCB informa que la formación a los agentes para las campañas es de 2 a 3 días.

**Pregunta 136:**

Para los casos que se escalen a los asesores de CCB, se realiza transferencia de llamada, envío de correo. Por qué medio se escalarán.

**Respuesta 136:**

Ver Respuesta a la Pregunta 66.

**Pregunta 137:**

El dominio del correo electrónico lo provee CCB.

**Respuesta 137:**

La CCB informa, solo para la ejecución de algunas campañas, el contáctenos la dirección de correo corresponderá al dominio de la CCB. Los recursos que requieran los demás agentes serán de responsabilidad del proveedor seleccionado.

**Pregunta 138:**

Cuál es el perfil específico para atención virtual según lo indican en el punto 1.3.1.

**Respuesta 138:**

La CCB aclara que se modificara mediante adenda el Anexo 2 Grupo 1 numeral 1.3.1 punto b) , en el sentido de que los servicios que se mencionan son atendidos por agentes de Contact Center sin perfil específico.

**Pregunta 139:**

Actualmente CCB cuenta con chat, llamada virtual en su portal.

**Respuesta 139:**

La CCB informa que actualmente si cuenta con chat y llamada virtual en el portal.

**Pregunta 140:**

Quién realiza las auditorías de los nuevos procesos. Según el punto 1.4.1.

**Respuesta 140:**

La CCB informa que las auditorías a los nuevos procesos las realizara la CCB.

**Pregunta 141:**

El 100 % de las llamadas debe ser monitoreado por imágenes y grabación de voz.

**Respuesta 141:**

La CCB informa que la respuesta se encuentra en el Anexo 2 Grupo 1 numeral 3.7.

**Pregunta 142:**

Por cuánto tiempo se deben custodiar las grabaciones.

**Respuesta 142:**

Ver Respuesta a la pregunta 137.

**Pregunta 143:**

Cuál es el horario de atención virtual.

**Respuesta 143:**

Ver Respuesta a la Pregunta 65

**Pregunta 144:**

Los puestos de trabajo tienen alguna dimensión específica.

**Respuesta 144:**

La CCB informa que no hay ninguna dimensión específica para los puestos de trabajo, Pero como complemento a la pregunta ver Anexo 2 Grupo 1 numeral 3.1.1

**Pregunta 145:**

**El agente que maneje alto nivel de idioma inglés, en qué porcentaje de conocimiento del idioma.**

**Respuesta 145:**

**La CCB informa que se debe tener un 80% de conocimiento y manejo del idioma inglés.**

**Pregunta 146:**

**Cuál es el horario del agente Inhouse.**

**Respuesta 146:**

**La CCB informa que el horario para el agente Inhouse es de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm**

**Pregunta 147:**

**La escala salarial que indican en la RFP es obligatoria.**

**Respuesta 147:**

**La CCB aclara que no es obligatoria.**

**Pregunta 148:**

**Actualmente cuántos agentes tienen para cada uno de los servicios (In, Out, virtual, inhouse, etc).**

**Respuesta 148:**

**La CCB informa que para la gestión Inbound en promedio se manejan entre 20 a 25 agentes, gestión virtual entre 5 a 7 agentes, gestión Outbound entre 18 a 24 agentes, inhouse 10 agentes, un (1) asesor especializado empresarial y un (1) asesor especializado jurídico.**

**Pregunta 149:**

**Cuando se refieren que la operación de CCB debe estar aislado de todas las Operaciones, se refieren a tener algún tipo de cerramiento.**

**Respuesta 149:**

**La CCB aclara que se debe tener un espacio cómodo aislado e independiente de otras campañas**

**Pregunta 150:**

Los canales de comunicación deben ser principal y back up

Respuesta 150:

Ver anexo 2, Especificaciones Técnicas – Condiciones del servicio – Grupo 1 – Contact Center, numeral 3.5.1.1

Pregunta 151:

Para el servicio recepción cuántas personas presenciales hay actualmente.

Respuesta 151:

La CCB informa que actualmente siete (7) agentes están en la operación de Recepción.

Pregunta 152:

Del Anexo 2 5.3 Grupo 1 Certificado de Calidad

El objetivo primordial de establecer la implementación y administración de un Modelo de Gestión de Desempeño en Resultados como la Norma COPC-EPsic al interior de los procesos, es mantener el justo equilibrio entre calidad, satisfacción y eficiencia en todos los servicios y operaciones, situación que se puede asegurar y demostrar a través de la planificación, control y seguimiento generado con la implementación de un modelo de gestión ISO 9001:2015 en todos sus procesos el cual es equivalente. Así mismo independientemente del SGC que se emplee se debe garantizar el cumplimiento de todos los indicadores. Dado lo anterior se solicita asignar la misma cantidad de puntos para quienes cumplan con cualquiera de las 2 normas: COPC y/o ISO 9001.

Respuesta 152:

Ver Respuesta a la Pregunta 34

Pregunta 153:

Del Anexo 2

Por favor aclarar si se gestionará sobre el CRM de la CCB o sobre el del proveedor.

Respuesta 153:

La CCB informa que se gestionara sobre el del proveedor y el traslado de información se hace vía web service.

**Pregunta 154:**

**Del Anexo 7 - 2 Anexo 7, numeral 6 anexo 2, numeral 2.6 página 23**

**A que cargos se les debe realizar estudio de seguridad. Que pruebas comprenden estos estudios de seguridad al personal.**

**Respuesta 154:**

**La CCB aclara que la respuesta a la pregunta está en el Anexo 7 numeral 2 y como complemento en el Anexo 2 Grupo 1 numeral 2.6**

**Pregunta 155:**

**Anexo 2 numeral 1.1 Gestión Inbound**

**Cuál es el histórico de casos que pasan al área jurídica y nivel 2. Cuál es la volumetría.**

**Respuesta 155:**

**Ver Respuestas a las preguntas 48 y 49.**

**Pregunta 156:**

**Anexo 8**

**Los valores de: Puesto de trabajo, agente inbound, asesor especializado jurídico, asesor especializado empresarial, se deben especificar en escala mensual o diaria.**

**Respuesta 156:**

**La CCB informa que los valores se deben especificar en escala mensual.**

**Pregunta 157:**

**Anexo 2 numeral 1.1 Gestión Inbound"**

**Existe alguna diferencia entre un asesor especializado jurídico y un auxiliar jurídico.**

**Respuesta 157:**

**La CCB aclara que el auxiliar jurídico es un funcionario de la CCB y el asesor especializado jurídico es de la operación y gestión del Contact Center.**

**Pregunta 158:**

**Anexo 2 numeral 1.1 Gestión Inbound"**

**El asesor Especializado en temas sectoriales hace referencia al agente especializado empresarial que se menciona en el anexo 8.**

**Respuesta 158:**

**La CCB aclara que efectivamente es el mismo agente.**

**Pregunta 159:**

**Anexo 8**

**De acuerdo a lo anterior Cual es el histórico de la planta de asesores jurídicos y agentes especializados. Si aplica.**

**Respuesta 159:**

**La CCB informa que desde hace más de 5 años se cuenta con un asesor especializado jurídico en el Contact Center y desde el 2016 con el agente especializado empresarial.**

**Pregunta 160:**

**Anexo 2 numeral 2.1 Definiciones de perfiles"**

**Cuantos asesores son inhouse. Que herramientas de trabajo requieren por parte del contratista.**

**Respuesta 160:**

**La CCB informa que actualmente se cuenta con 10 asesores inhouse. Las herramientas de trabajo las provee la CCB.**

**Pregunta 161:**

**Anexo 2 Numeral 2.8**

**En la presente oferta se debe entregar el Plan de capacitación o este se debe entregar al momento de iniciar operaciones.**

**Respuesta 161:**

**La CCB informa que el plan de capacitación no se debe entregar en la oferta, si en el momento de iniciar operaciones.**

**Pregunta 162:**

**Anexo 2 1.1 El proceso de escalonamiento de casos de temas complejos jurídicos o sectores relevantes de la economía, se realiza a través del CRM de la entidad. El caso**

queda abierto. Quien lo debe cerrar en el sistema, La respuesta al cliente se da de qué manera.

**Respuesta 162:**

Ver Respuestas a las Preguntas 66 y 69. Como complemento a la pregunta la CCB aclara que la respuesta al cliente se puede dar por correo electrónico o vía telefónica.

**Pregunta 163:**

**Anexo 2**

Se tiene previsto generar respuestas escritas y envió de las mismas por Courier. Que volumen.

**Respuesta 163:**

La CCB informa que no se tiene previsto este servicio.

**Pregunta 164:**

**Anexo 2 1.1.1 literal i**

Se tiene previsto un incentivo adicional por el apoyo comercial o ventas de servicios de la CCB.

**Respuesta 164:**

La CCB informa que no se tiene contemplado ningún incentivo.

**Pregunta 165:**

Existe un proceso de empalme y entrega de operación del operador saliente, Que alcance tiene.

**Respuesta 165:**

La CCB informa que habrá un periodo de transición y este tendrá el acompañamiento de la CCB tanto para el operador entrante como saliente.

**Pregunta 166:**

**Anexo 8 "1.2.1**

La facturación de las campañas outbound tendrá variaciones de acuerdo al tipo de campaña o la forma de facturar siempre será la misma de acuerdo a los valores cotizados en el anexo 8. Minuto hablado, hora ACD, puesto de trabajo etc, o para

cada campaña el contratista cotiza el valor de la campaña y la Cámara de Comercio aprueba.

**Respuesta 166:**

La CCB informa que la forma de facturar siempre será la misma de acuerdo a los valores cotizados en el Anexo 8, en todo caso la CCB estará en libertad de tomar la unidad de pago (Minuto hablado, Hora ACD, puesto de trabajo etc.), que mayor beneficio le genere.

**Pregunta 167:**

**Anexo 2 1.3.1**

**Cuáles son los portales especializados de la entidad fuera del portal de la CCB.**

**Respuesta 167:**

La CCB informa que para la gestión de la operación del contact center el portal de uso es [www.ccb.org.co](http://www.ccb.org.co).

**Pregunta 168:**

**Anexo 2 Objetivos específicos - Numeral D.**

La administración de agendas de los asesores de negocios estará a cargo de los mismos asesores que atienden el Contact Center o chat.

**Respuesta 168:**

La CCB informa que la gestión de agendamiento de citas empresariales para los asesores de negocio está a cargo de los agentes de Contact Center.

**Pregunta 169:**

**Anexo 2 1.2 Infraestructura tecnológica**

En relación a las integraciones a realizar a las aplicaciones de la CCB (CRM Dynamics, Planta Avaya, SIREP2 y otros), los costos de desarrollo, modificación e implementación de estas interfaces de lado de las aplicaciones de la CCB, en el proceso de implementación y durante el desarrollo del contrato, serán asumidos por la CCB.

**Respuesta 169:**

La CCB aclara, para las integraciones a las diferentes aplicaciones, los costos de desarrollo, modificación e implementación serán asumidos por el proveedor seleccionado.

**Pregunta 170:**

**Anexo 2 1.3 Servicios Virtuales de Soporte**

**Cuando se habla de soporte al cliente remoto y Web Collaboration, cual es el alcance específico que requiere la CCB para ese servicio.; lo anterior teniendo en cuenta la capacidad de ese tipo de servicio.**

**Respuesta 170:**

**La CCB aclara que este servicio hace referencia al acompañamiento en línea que realizan los agentes tanto telefónico como en chat, a los clientes que navegan en el portal CCB.**

**Pregunta 171:**

**Anexo 2 3.5 especificaciones Técnicas**

**Cuando se refieren a integraciones con la planta telefónica AVAYA de la CCB, cuales son los gastos por licenciamiento que se tienen identificados. Estos gastos corren por parte de la CCB.**

**Respuesta 171:**

**La CCB informa, la integración con la planta Vaya de la CCB, es solo una troncal de transferencia de llamadas. El licenciamiento para la planta de la CCB es nuestra responsabilidad, así como es responsabilidad del proveedor el licenciamiento de su planta.**

**Pregunta 172:**

**Anexo 2 3.5 especificaciones Técnicas**

**Cuando se especifican los canales de comunicación necesarios para la operación del contrato, no se definen las capacidades requeridas para los canales de contingencia. Existe algún requerimiento mínimo, cuáles son.**

**Respuesta 172:**

**La CCB informa, las capacidades requeridas para los canales de contingencia son los mismos de la principal.**

**Pregunta 173:**

**Anexo 2 3.3 Respaldo y Soporte Técnico del servicio**

En el momento en que se definen los requerimientos de software para los integrantes del grupo operativo, se habla de las licencias de Microsoft Office 2007 o superior para todo el personal. Esta suite de oficina, es requerida para el personal de agentes de Call Center o únicamente para las personas de la dirección y coordinación de la operación. En caso de ser incluido el personal del Call Center, cuáles son las actividades o funciones definidas para este personal en relación al uso de ese software.

**Respuesta 173:**

La CCB aclara, las licencias de office, son requeridas para todo el personal encargado de la gestión y operación del Contact Center.

**Pregunta 174:**

**Anexo 2 3.6.3**

En el punto 3.6.3, se habla de una integración entre la plataforma de marcación de Oferente contra el CRM de la CCB con el fin de entregar resultados y estadísticas de marcación de campañas, en este punto el desarrollo de los servicios web que recibirían la información de marcación de las campañas, ya están desarrollados. En caso de ser negativa la respuesta, el costo de lado del CRM de la CCB, será sumido por la CCB.

**Respuesta 174:**

La CCB informa, el desarrollo de integración con el CRM ya existe.

**Pregunta 175:**

Cuando en los pliegos y anexos se indican palabras como: implementar, tener, contar, asegurar, disponer etc., el proponente debe entregar algún soporte en la oferta, o estos obedecen a requerimientos que se deben cumplir al momento de la adjudicación.

**Respuesta 175:**

La CCB informa que la invitación tiene carácter vinculante para las partes, CCB y proponentes que se presenten, es decir, que su contenido, anexos y documentos allegados en la propuesta, resultan de la manifestación de la voluntad del proponente de participar en la invitación y de su aceptación a los términos y obligaciones. En la invitación y anexos se encuentran claramente señalados los deberes y obligaciones de los proponentes.

**Pregunta 176:**

Si el oferente desea participar en los dos grupos (Grupo 1- Servicio de Contact Center y Grupo 2- Servicio de Conmutador y recepción), se deben presentar 2 sobres cerrados aparte, una para cada grupo.

**Respuesta 176:**

La CCB aclara que no es necesario, si el proponente se presenta para los 2 grupos que lo haga en sobres por separado. El proponente puede presentar una (01) sola oferta que contenga la totalidad de los documentos requeridos para los grupos, en la forma como se señala en el numeral 2.12 “Presentación de la oferta”, de la invitación.

**Pregunta 177:**

Por favor informar cual es la planta de personal actual en los diferentes frentes de trabajo.

**Respuesta 177:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 148**

**Pregunta 178:**

Se solicita ampliación del plazo para la entrega de la propuesta hasta el día 7 de abril de 2017.

**Respuesta 178:**

La CCB informa que se ampliará el plazo de entrega de las propuestas, por el término que la CCB considere razonable, teniendo en cuenta la necesidad de la prestación del servicio, ampliación que se informará mediante adenda.

**Pregunta 179:**

**RECURSOS HUMANOS 1.1.2**

Podría por favor aclarar la CCB, cuál es la época de alto flujo de llamadas.

**Respuesta 179:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 57**

**Pregunta 180:**

**RECURSOS HUMANOS 2.0**

Qué ratios recomienda la CCB en la relación: agente-supervisor; agente-jefe de operaciones; agente-formador.

**Respuesta 180:**

**La CCB informa que los ratios actuales son: supervisores 1/ 25 agentes y formador 1/30 agentes jefe de operaciones 1/100 agentes**

**Pregunta 181:**

**RECURSOS HUMANOS 2.5**

**El personal que formara parte del servicio, será totalmente nuevo o tendremos personal migrado con experiencia de otro proveedor.**

**Respuesta 181:**

**La CCB aclara que la respuesta está en el anexo 2 grupo 1 numeral 2.5, y como complemento la CCB informa que el oferente será autónomo en su proceso de selección.**

**Pregunta 182:**

**RECURSOS HUMANOS 2.6**

**Exige la CCB visita domiciliaria a todo el personal que se vincule a la operación.**

**Respuesta 182:**

**La CCB informa que si se exige la visita domiciliaria al personal vinculado a la operación.**

**Pregunta 183:**

**RECURSOS HUMANOS 2.6**

**A qué se refiere la política de privacidad de la CCB que deben firmar los empleados.**

**Respuesta 183:**

**La CCB aclara que la política de privacidad de los datos hace referencia al documento donde se relaciona la información de cómo la CCB protege los datos de sus colaboradores y proveedores que poseen una relación contractual con la misma.**

**Pregunta 184:**

**RECURSOS HUMANOS 2.8**

**Cuenta la CCB con aplicativos en modo capacitación.**

**Respuesta 184:**

La CCB informa que si cuenta con estos aplicativos.

**Pregunta 185:**

**RECURSOS HUMANOS 2.8.1**

Podría la CCB compartir el plan de capacitación definido para cada uno de los servicios.

**Respuesta 185:**

Ver Anexo.

**Pregunta 186:**

**RECURSOS HUMANOS 2.8**

Qué canales de información utiliza la CCB para bajar al proveedor novedades / cambios relacionados con la capacitación de producto.

**Respuesta 186:**

La CCB informa que los canales de información utilizados son correo electrónico y reuniones de seguimiento.

**Pregunta 187:**

**RECURSOS HUMANOS 2.8**

Qué modelo de Train the Trainers tiene establecido la CCB para entrenar a los formadores del proveedor.

**Respuesta 187:**

La CCB informa que el formador se entrena a través de CCB en aquellos temas que requieren refuerzo o nuevos que se presenten previamente programados.

**Pregunta 188:**

**RECURSOS HUMANOS 2.8**

Qué criterios aplica la CCB para Certificar a los entrenadores del proveedor.

**Respuesta 188:**

La CCB informa que se certificara mediante la validación de la hoja de vida, sus competencias y este podrá ser complementado con evaluaciones y talleres prácticos

**Pregunta 189:**

**GENERAL 1.12 LUGAR DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:**

Se informa que deberá ser en Bogotá, pero es posible operar la campaña desde Cali o Medellín.

**Respuesta 189:**

La CCB informa que la operación principal debe ser en la ciudad de Bogotá.

**Pregunta 190:**

**ANEXO 2**

**Objetivos específicos:** Se debe generar una BBDD de prospectos, pero esta donde será gestionada o porque grupo de trabajo.

**Respuesta 190:**

La CCB informa que la BBDD de prospectos que entregue el Proveedor será gestionada por la CCB.

**Pregunta 190:**

**GENERAL 1.1.2 Generalidades inbound:**

**Que perfil o perfiles se requieren para la línea de atención**

**Respuesta 190:**

La CCB aclara que la respuesta se encuentra en el anexo 2 grupo 1 numeral 2.1.

**Pregunta 191:**

**IVR 1.1.3**

La CCB suministrara el acceso a las BBDD de sus clientes para proceder con las integraciones CTI.

**Respuesta 191:**

La CCB informa, las integraciones se realizarán por Web Service, como se informa en Ver anexo 2, Especificaciones Técnicas – Condiciones del servicio – Grupo 1 - Contact Center, numeral 3.2.1.5

**Pregunta 192:**

#### **OPERACIÓN OUTBOUND 1.2.1**

**Las campañas de telemarketing puntuales suelen tener requerimientos de personal superiores al 10% del total de la planta contratada.**

**Respuesta 192:**

**La CCB informa que algunas campañas puntuales si suelen tener requerimientos de personal superiores al 10% del total de la planta contratada.**

**Pregunta 193:**

#### **ATENCION POR VIDEOLLAMADAS 1.3.1**

**Que datos de tráfico históricos se pueden tener de video llamadas, con el fin de poder dimensionar de forma correcta este canal y que requerimientos técnicos o de imagen tiene la CCB.**

**Respuesta 193:**

**Ver Respuesta a la pregunta 28**

**Pregunta 194:**

#### **MONITOREO DE TRANSACCIONES 1.5.1**

**Cuántas posiciones deben tener monitoreo remoto para funcionarios de la CCB.**

**Respuesta 194:**

**La CCB informa que actualmente son 3, pero dada la dinámica de la CCB pueden requerirse más posiciones.**

**Pregunta 195:**

#### **Definición de perfiles 2.1**

**Es posible conocer los dimensionamientos actuales para cada cargo.**

**Respuesta 195:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 180.**

**Pregunta 196:**

## GENERAL

El incremento de tarifas es desde el 01 de enero de cada año y se regirá según IPC.

Respuesta 196:

La CCB aclara que el incremento de tarifas para el GRUPO No. 1: Servicio de Contact Center, tal como se señala en el anexo No. 8 de propuesta económica, se efectuará por el incremento del IPC por año de ejecución, es decir, transcurrido año de ejecución del contrato. Tal como se establece en dicho anexo de la siguiente manera: *“Los valores unitarios ofertados son para el primer año de ejecución del contrato, para el segundo y tercer año de ejecución se aplicará el incremento del IPC respectivamente.” (Subrayado fuera del texto original).*

En ese mismo sentido, para el GRUPO No. 2: Servicio de Conmutador y recepción, tal como se encuentra señalado en el anexo 11 de propuesta económica de dicho grupo, se efectuará un incremento a partir del segundo año de ejecución del contrato, de acuerdo al Salario Mínimo Legal Vigente.

Pregunta 197:

## PENALIZACIONES

Se solicita que el % máximo de penalización no supere el 10% del total de la factura.

Respuesta 197:

La CCB no acepta la observación y no modificara los porcentajes indicados en la cláusula 11 DESCUENTOS POR INCUMPLIMIENTO, del anexo 13-proyecto de contrato, por considerarlos conforme la prestación del servicio a contratar, el cual debe ser presentado de manera óptima en cumplimiento de todos los indicadores. Dicha cláusula se ajustara únicamente en el sentido que se indica en la adenda respectiva.

Pregunta 198:

## GRABACION 3.7

Por cuanto tiempo deben almacenarse las llamadas, generalmente por políticas de protección de datos pasados 180 días se hace borrado seguro y queda todo en el centro de documentación de la CCB.

Respuesta 198:

La CCB informa, Ver anexo 2, Especificaciones Técnicas – Condiciones del servicio – Grupo 1 - Contact Center, numeral 1.5.4 Titularidad de los datos de monitoreo de transacciones.

Pregunta 199:

**LEGAL ANEXO 13 CLÁUSULA 1´1.**

Grupo de Contact Center, los descuentos están algo altos, estos en ningún evento deben exceder el 10% del total de la factura. En todo caso, para que sean procedentes los descuentos debe existir un procedimiento de conciliación y descargos para que el OFERENTE puede presentar las eventuales causas que llevan al presunto y/o eventual incumplimiento.

Respuesta 199:

La CCB no acepta la observación y no modificará los porcentajes indicados en la cláusula 11 DESCUENTOS POR INCUMPLIMIENTO, del anexo 13-proyecto de contrato, por considerarlos adecuados conforme la prestación del servicio a contratar, el cual debe ser presentado de manera óptima en cumplimiento de todos los indicadores.

Dicha cláusula se ajustará únicamente en el sentido que se indica en la adenda respectiva.

Por otra parte, la CCB indica que tal como se encuentra señalado en el párrafo de la cláusula 24 "Cláusula de Apremio" del anexo 13- proyecto de contrato, el procedimiento mínimo para la aplicación de cualquier sanción es el siguiente: *"El procedimiento mínimo para la aplicación de cualquier sanción contractual será el siguiente: (i) El Supervisor del Contrato comunicará por escrito a EL CONTRATISTA el presunto incumplimiento presentado. (ii) Recibida la comunicación, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, EL CONTRATISTA podrá indicar las razones por las cuales estima que no tiene responsabilidad en relación con el presunto incumplimiento. (iii) El Supervisor del Contrato analizará las explicaciones suministradas por EL CONTRATISTA, y de resultar aceptables, se lo hará saber a éste; en caso contrario le comunicará que se procederá a la sanción contractual (igual comunicación se dará en caso de que EL CONTRATISTA no indique razón alguna)."*

Pregunta 200:

**LEGAL ANEXO 13 CLÁUSULA 14.**

Garantías: La póliza de responsabilidad civil extracontractual se puede endosar a una que tenga el oferente por un alto valor asegurado.

Respuesta 200:

La CCB informa que el contratista deberá cumplir con la obligación de constituir las pólizas requeridas tal como se solicita en la cláusula 14 "Garantías" del anexo 13 - proyecto de contrato. En lo referente a la póliza de responsabilidad civil

extracontractual el contratista debe constituir la misma por el valor y plazo señalado, bien sea ésta una póliza global o una póliza específica para el contrato.

**Pregunta 201:**

**LEGAL ANEXO 13 CLÁUSULA 23.**

La cláusula penal puede ser bilateral, esto en aras que el contrato genera obligaciones para ambas partes.

**Respuesta 201:**

La CCB informa que la cláusula penal compensatoria se redacta en el entendido de la posición de contratante de la CCB, y por el cual garantizará una remuneración al contratista. Además, teniendo en cuenta que la CCB desarrolla funciones que le fueron delegadas por ley y en consecuencia presta servicios públicos a los que debe dar estricto cumplimiento y en ese orden requiere que los contratistas den cumplimiento efectivo del contrato, de tal manera que se garanticen los servicios contratados. Lo anterior, sin perjuicio de las obligaciones de la CCB señaladas en la cláusula 6 del proyecto de contrato.

**Pregunta 202:**

**LEGAL ANEXO 13 CLÁUSULA 24.**

Sugerimos los porcentajes sean tomados del valor de la facturación mensual y no de la totalidad del valor del contrato. Adicionalmente es pertinente que se incluya un procedimiento en el que el contratista pueda ejercer la defensa de los presuntos hechos de incumplimiento contractual en segunda instancia.

**Respuesta 202:**

La CCB no acepta la observación, y se mantendrán los porcentajes sobre la totalidad del valor del contrato en caso de incumplimiento de las obligaciones del contratista.

**Pregunta 203:**

La capacitación inicial es brindada por la Cámara de Comercio, o como se tiene contemplada esta capacitación inicial al contratista.

**Respuesta 203:**

Ver Respuesta a la Pregunta 96 relacionada al grupo 2 conmutador – recepción

**Pregunta 204:**

**En el punto 3 del anexo 10 que hace referencia al perfil de los candidatos, estos serán escogidos libremente por el contratista o se requiere de una entrevista final con personal de la CCB.**

**Respuesta 204:**

**La CCB informa que no se requiere de una entrevista final con personal de la CCB, pero aclara que se tengan en cuenta las especificaciones del Anexo 10 Grupo 2 numeral 3.**

**Pregunta 205:**

**En el punto 4 sobre actividades a desarrollar se mencionan los protocolos de servicio y seguridad definidos, estos serán entregados al contratista en que momento. Quien se encargará de darle estos lineamientos al personal el contratista o la CCB.**

**Respuesta 205:**

**La CCB aclara que los protocolos de servicio y atención serán entregados al contratista al momento de iniciar operación y los lineamientos al personal los dará la CCB.**

**Pregunta 206:**

**En este mismo punto que otras funciones pueden ser asignadas al personal.**

**Respuesta 206:**

**La CCB aclara que la respuesta a la pregunta se encuentra en el Anexo 10 Grupo 2 Numeral 4.**

**Pregunta 207:**

**Qué tipo de información manejará el personal que estará en la operación.**

**Respuesta 207**

**Ver Respuesta a la Pregunta 111**

**Pregunta 208:**

**En el punto 6 que tipo de información estamos autorizados para recolectar y realizar análisis estadísticos.**

**Respuesta 208:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 111**

**Pregunta 209:**

**Para el punto 7 Como se encuentran actualmente los indicadores de gestión.**

**Respuesta 209:**

**La CCB informa que actualmente para conmutador se manejan los siguientes indicadores:**

**Atención de llamadas 70/30, Niveles de abandono entre el 7% y 14% dependiendo del mes y volumen de llamadas recibidas, Indicador de satisfacción del 90%.**

**Para la gestión de Recepción se maneja:  
Indicador de satisfacción del 90%.**

**Pregunta 210:**

**En el nivel de atención / Abandono cuales son las temporadas de alto flujo.**

**Respuesta 210:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 57**

**Pregunta 211:**

**El nivel de servicio la medición se realiza sobre nuestro personal o sobre la transferencia de las llamadas que realizaremos.**

**Respuesta 211:**

**La CCB informa que para el grupo 2 la medición del nivel de servicio se realiza sobre las llamadas recibidas en el conmutador.**

**Pregunta 212:**

**El punto 9 que habla sobre la presentación de la factura que debe estar acompañado de los informes de gestión, este requisito solo incluye la presentación más no las discusiones sobre los resultados de los mismos.**

**Respuesta 212:**

**La CCB aclara que la presentación del informe es requisito para la presentación de la factura, previo a la entrega de esta se discuten los resultados en las reuniones de gestión y seguimiento.**

**Pregunta 213:**

**Específicamente cuales son los informes que se encuentran en el sistema de la CCB.**

**Respuesta 213:**

La CCB aclara que la respuesta se encuentra en el Anexo 2 grupo 1 numeral 4.5 y en el Anexo 13 numeral 3.

**Pregunta 214:**

El punto 10 sobre los equipos habla de instruir, la CCB entregará manual de uso de los equipos y el estado de los mismos en el momento del arranque del contrato.

**Respuesta 214:**

La CCB aclara que la entrega de estos equipos se realizara por medio de acta e inventariados.

**Pregunta 215:**

En el punto 12 sobre las tarjetas de acceso cuantas tarjetas son. En caso de requerir reponerlas cuales son las especificaciones de las mismas.

**Respuesta 215:**

La CCB informa que son 254 tarjetas, el proceso para reponerlas es consignar en una cuenta de la CCB el valor de la tarjeta y la CCB internamente realiza la gestión de reposición

**Pregunta 216:**

El punto 28 que habla sobre el tema de capacitaciones, específicamente cuales son los temas que requiere la CCB para la prestación del servicio.

**Respuesta 216:**

La CCB informa que los temas específicos para capacitación son: Servicio al cliente y protocolos de atención.

**Pregunta 217:**

En el punto 30 que habla sobre la capacitación de aplicativos, entendiend que estos aplicativos son de CCB, ustedes realizan una capacitación inicial sobre el manejo.

**Respuesta 217:**

La CCB informa que la si brinda una capacitación inicial sobre los aplicativos de la CCB.

**Pregunta 218:**

En cuanto a la contratación del personal se tiene algún requisito sobre algún modelo de contratación en particular con las personas. Ej. Contrato a término indefinido, a término fijo.

Respuesta 218:

La CCB informa que no tiene ningún modelo de contratación como requisito.

Pregunta 219:

**DOCUMENTO INVITACIÓN PÚBLICA Numeral 2.12 Presentación de la Oferta**

Aclarar si la oferta deberá presentarse en original y copia o solo original. En la página 10 indica: “oferta deberá presentarse foliada, en original y copia y en el siguiente párrafo indica: “La oferta deberá presentarse en original.

Respuesta 219:

La CCB informa que la propuesta debe presentarse en original y copia, de conformidad con lo señalado en el numeral 2.12 “**PRESENTACIÓN DE LA OFERTA**”.

Pregunta 220:

Cuál es el tiempo del contrato

Respuesta 220:

La CCB informa que de conformidad con lo señalado en el anexo 13 proyecto de contrato en la cláusula 7) “**PLAZO DE EJECUCIÓN**” “*El contrato a celebrar tendrá un plazo de ejecución de tres (03) años, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de ejecución*”.

Pregunta 221:

**DOCUMENTOS RFP CONTACT CENTER Numeral 1.1.2. Generalidades INBOUND**

Aclarar a qué hace referencia el servicio personalizado para la gestión de Inbound, el servicio personalizado está disponible.

Respuesta 221:

La CCB aclara que el servicio personalizado hace referencia a la atención telefónica y virtual que realizan los agentes desde el contact center con los usuarios que se comuniquen a través de este canal.

Pregunta 222:

**Numeral 2.8 Capacitación**

**Cuál es el alcance de la participación de la CCB en el proceso de capacitación sobre producto.**

**Respuesta 222:**

**Ver Respuesta a la Pregunta**

**Pregunta 223:**

**Numeral 3.7. GRABACIÓN**

**Durante cuánto tiempo el Call Center debe conservar las grabaciones de voz y de video.**

**Respuesta 223:**

**Ver Respuesta a la pregunta 37**

**Pregunta 224:**

**Se deben hacer entregas periódicas a la CCB de las grabaciones, diferentes a las solicitudes puntuales.**

**Respuesta 224:**

**La CCB informa que si se solicitaran entregas periódicas.**

**Pregunta 225:**

**Numeral 3.8 APLICATIVOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ**

**SLA de la CCB para la asignación de los usuarios para acceder**

**Respuesta 225:**

**La CCB informa, con el proveedor seleccionado se establecerán estos parámetros de operación.**

**Pregunta 226:**

**SLA de la CCB para el soporte a usuarios en lo relacionado con sus plataformas.**

**Respuesta 226:**

**La CCB informa, con el proveedor seleccionado se establecerán estos parámetros de operación.**

Pregunta 227:

Numeral 4.2. Indicadores

El indicador de rotación corresponde al total, o incluye solo la rotación tardía y la deseada.

Respuesta 227:

La CCB informa que el indicador de rotación corresponde al total.

Pregunta 228:

**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

En qué momento y de qué manera el OFERENTE deberá indicar clara y expresamente a la CCB sobre la confidencialidad de nuestra información. “Tendrá la calidad de información confidencial: - La información del OFERENTE a la que tuviere acceso LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ y que fuese confidencial o privada conforme a lo establecido en la ley colombiana, siempre que EL OFERENTE lo indique clara y expresamente. LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ y su personal, estarán obligados a mantener la confidencialidad de tales informaciones.

Respuesta 228:

La CCB indica que el oferente debe señalar que información de su propuesta es confidencial, conforme lo señalado en el numeral 2.5. **“INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL PROPONENTE”** la cual expresa lo siguiente:

***“2.5 INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL PROPONENTE. La CCB queda autorizada expresamente por el proponente para revisar, verificar y considerar toda la información recibida. El proponente acepta que la información que entregue a la CCB podrá ser conocida por sus colaboradores, por los asesores que ella contrate en relación con este proceso o por las autoridades judiciales o administrativas que la requieran. Los proponentes serán responsables de advertir que alguna de la información presentada en las ofertas contiene información confidencial, privada o que configure secreto industrial, de acuerdo con la ley colombiana, debiendo indicar tal calidad y expresar las normas legales que le sirven de fundamento.”***

Ahora bien, conforme lo indicado, el proponente debe señalar éste aspecto dentro de su propuesta, lo cual puede hacer por ejemplo mediante un oficio suscrito por el representante legal, en el que indique que información es confidencial.

Pregunta 229:

Nos pueden detallar un poco más el tipo de encolamiento inteligente.

Respuesta 229:

La CCB aclara que el encolamiento inteligente de clientes hace referencia a la derivación o priorización a determinados clientes (VIP) de manera que esperen menos en cola.

**Pregunta 230:**

La captura de la pantalla se va hacer desde que el agente inicie sesión en el computador hasta que termine. O solo se captura la gestión del agente. Cuáles serían los criterios de tipificaciones específicas para garantizar la grabación de las pantallas de los asesores.

**Respuesta 230:**

La CCB informa que la captura de la pantalla es en la gestión o interacción del agente con el cliente. Como complemento ver lo descrito en el Anexo 2 Grupo 1 numeral 3.7

**Pregunta 231:**

Es importante adicionar un ítem de facturación de hora de desarrollo, frente a cambios que puedan surgir en la gestión de la operación que ameriten desarrollos no contemplados en una etapa inicial del proyecto.

**Respuesta 231:**

La CCB informa que no se adicionara este ítem ya que este tendrá que incluirlo el proveedor dentro de sus costos de operación.

**Pregunta 232:**

Cuál es la volumetría e indicadores de las campañas outbound.

**Respuesta 232:**

Ver Respuesta a la Pregunta 1, y como complemento a la pregunta ver Anexo 2 grupo 1 numeral 4.2.

**Pregunta 233:**

Nos podrían remitir la volumetría promedio por hora de las campañas inbound.

**Respuesta 233:**

Ver Respuesta a la Pregunta 1

**Pregunta 234:**

Los requisitos de cumplimiento de indicadores financiero para presentarse deberán ser con corte al año 2015 o deberá ser al año 2016.

Respuesta 234:

Ver respuesta a la Pregunta 3

Pregunta 235:

Del 2.13

Entendemos que las propuestas pueden ser presentadas por correo electrónico o por medio físico. Es correcta esta apreciación. De no ser así por favor dar alcance.

Respuesta 235:

De conformidad con lo indicado en el numeral 2.12 *“Presentación de la oferta”*, el proponente puede radicar su propuesta por medio escrito (físico) o por correo electrónico. Se debe tener en cuenta conforme el numeral señalado, la forma en que debe presentar el proponente su propuesta bien sea en medio escrito o por correo electrónico, en ésta última opción observar detenidamente lo que respecta al tamaño de los archivos, el formato en que deben ser enviados los documentos, etc.

Pregunta 236:

Se considera excluyente el hecho de sólo presentarse a uno de los dos grupos.

Respuesta 236:

La CCB informa que tal como se señala en el numeral 2.12 *“PRESENTACIÓN DE LA OFERTA”*, el proponente podrá presentar oferta en los grupos 1 y/o 2, esto quiere decir, que el proponente puede presentarse solo al grupo 1 que corresponde al Contact Center o solo al grupo 2 -Servicio de Conmutador y recepción o a los 2 grupos. No se excluye al proponente que se presente solo para un grupo, tiene las mismas oportunidades que todos los proponentes, conforme a los requisitos señalados en la invitación.

Pregunta 237:

Podrían por favor remitirnos los volúmenes en formato excel intradía.

Respuesta 237:

La CCB informa que para preservar la integridad del documento no se envía en formato excel, sin embargo observar las Respuestas a las preguntas 1 y 87.

Pregunta 238:

**Solicitamos de manera atenta se pueda modificar la fecha de entrega de la propuesta para el viernes 7 de abril.**

**Respuesta 238:**

**La CCB informa que se ampliará el plazo de entrega de las propuestas, por el término que la CCB considere razonable, teniendo en cuenta la necesidad de la prestación del servicio, ampliación que se informará mediante adenda.**

**Pregunta 239:**

**Solicitamos nos puedan compartir los volúmenes para el outbound.**

**Respuesta 239:**

**Ver Respuesta a la pregunta 1.**

**Pregunta 240:**

**Del Contrato y RFP**

**Agradecemos se pueda precisar que los derechos de propiedad intelectual sobre las aplicaciones y/o herramientas desarrolladas por el Proveedor/Oferente estarán en cabeza del mismo.**

**Respuesta 240:**

**La CCB informa que conforme la adjudicación de la invitación se procederá con el proponente (s) seleccionado (s) a establecer los derechos de propiedad intelectual según los software o aplicaciones que sean de su propiedad y conforme la necesidad del servicio.**

**Pregunta 241:**

**Del Contrato pag 9**

**Solicitamos de manera atenta las sanciones del contrato puedan tener un límite de 15%.**

**Respuesta 241:**

**La CCB no acepta la observación y no modificará los porcentajes indicados en la cláusula 11 DESCUENTOS POR INCUMPLIMIENTO, del anexo 13-proyecto de contrato, por considerarlos adecuados conforme la prestación del servicio a contratar, el cual debe ser presentado de manera óptima en cumplimiento de todos los indicadores.**

Dicha cláusula se ajustará únicamente en el sentido que se indica en la adenda respectiva.

Las demás sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones señaladas en el contrato tampoco serán modificadas.

**Pregunta 242:**

**Del Contrato y RFP**

Solicitamos de manera atenta se pueda incluir un reconocimiento y/o bonificaciones mensuales cuando se supere el mínimo de niveles de servicio exigido.

**Respuesta 242:**

**Ver Respuesta a la pregunta 88**

**Pregunta 243:**

**Del Contrato y RFP**

Podrían por favor indicarnos cuál será el período de estabilización al inicio de la operación en el cual no serán cargadas penalizaciones, sanciones, multas, ni bonificaciones al Proveedor/Oferente.

**Respuesta 243:**

La CCB informa que el periodo de transición es de 30 días, tiempo en el cual el proveedor debe garantizar las pruebas suficientes para la estabilización de la operación.

**Pregunta 244:**

**Del Contrato y RFP**

Agradecemos se pueda incluir dentro del contrato una cláusula que indique que si no se cumplen los indicadores mínimos por causas imputables a CCB o a causas externas que no le hayan permitido al Proveedor prepararse operativamente, no se cargaran penalizaciones, sanciones o multas al Proveedor.

**Respuesta 244:**

La CCB modificará la cláusula 11 DESCUENTOS POR INCUMPLIMIENTO, del anexo 13-proyecto de contrato, en el sentido que se indica en la adenda respectiva.

**Pregunta 245:**

**Del Contrato pag 13**

Solicitamos de manera atenta precisar que no habrá lugar al pago de penalidad ni cláusula de apremio por parte del Contratista, cuando el incumplimiento o retraso ha sido causado por causas atribuibles a CCB

**Respuesta 245:**

La CCB informa que las cláusulas relativas a las sanciones o descuentos parten de la premisa en su redacción, de que su aplicación se da en el evento de incumplimiento del contratista, las cuales no pueden ser imputables a la CCB, ya que según el principio general del derecho *“Nadie puede alegar en su favor su propia culpa”*. Quiere decir ello, que la CCB no podría solicitar el cumplimiento de su contratista si la CCB no ha brindado información o si ha sido negligente.

La CCB modificará la cláusula 11 DESCUENTOS POR INCUMPLIMIENTO, del anexo 13-proyecto de contrato, en el sentido que se indica en la adenda respectiva.

**Pregunta 246:**

**Del Anexo 2 - 1.1.1 b Servicio de outbound**

A que se refiere con levantamiento de bibliotecas para enviar a áreas a internas, son bases de datos o documentos, que formatos tienen están bibliotecas.

**Respuesta 246:**

La CCB aclara que son preguntas frecuentes para mejorar y unificar la información entregada al cliente, esta documentación la entrega el contact center en formato Word o excel.

**Pregunta 247:**

**Del RFP Contact Center - 1.1.3 IVR**

Que protocolos utilizan los web services para conectarse REST, SOAP, etc.

**Respuesta 247:**

La CCB informa que actualmente se puede realizar la conexión por REST y SOAP.

**Pregunta 248:**

**Del RFP Contact Center - 1.2.1.**

Las grabaciones pueden ser con voz humana o solo Text to Speech.

**Respuesta 248:**



La CCB aclara que para el IVR las grabaciones pueden ser de las dos formas.

**Pregunta 249:**

**Del Anexo 2. Grupo1.**

**Podrían ampliar el término "mensajes en la cola de espera por asesor"**

**Respuesta 249:**

La CCB informa que este mensaje hace referencia a los audios relativos que la CCB desea dejar a escucha del cliente en los momentos de espera en cola de llamada o que el asesor coloca en el hold de espera. Estos mensajes se establecen según la dinámica y fechas relevantes para la CCB.

**Pregunta 250:**

**Del Anexo 2. Grupo1.**

**El canal de voz (30 líneas) mencionado es para el ingreso de llamadas de la operación o tiene otro uso.**

**Respuesta 250:**

**La CCB aclara, que el canal de voz no es para recibir llamadas de la operación.**

**Pregunta 251:**

**Del Anexo 2 - 3.5.3 Sistemas de información**

**El OFERENTE deberá contar con un aplicativo que permita almacenar la información de contactos y oportunidades comerciales que se deriven de la operación. Esta data deberá estar disponible para ser migrada a CRM en el momento que se requiera. Estos contactos a almacenar en nuestros sistemas ya cuentan con la aprobación del usuario bajo la protección de datos de la empresa.**

**Respuesta 251:**

**La CCB informa que los contactos a almacenar si cuentan con aprobación del usuario bajo la protección de datos de la empresa.**

**Pregunta 252:**

**Hay algún estimado de uso de ancho de banda de aplicaciones por puesto de trabajo.**

**Respuesta 252:**

La CCB informa, que los anchos de banda han sido ajustados de acuerdo con la operación actual. Igualmente, el proveedor deberá realizar las mediciones y de ser necesario deberá realizar las ampliaciones respectivas.

**Pregunta 253:**

Para la gestión outbound, la CCB suministra algún tipo de proveedor saliente para el consumo de minutos de la operación o AIB debe suministrar este proveedor.

**Respuesta 253:**

La CCB informa que no suministra ningún tipo de proveedor saliente.

**Pregunta 254:**

Las llamadas son redirigidas directamente por el operador del número telefónico hacia el Call Center o se requiere alguna interconexión entre el pbx del Call Center y la CCB.

**Respuesta 254:**

La CCB aclara, Si, las llamadas son dirigidas del número inteligente a la troncal que el proveedor defina para ello.

**Pregunta 255:**

En caso de que se requiera realizar una troncal para comunicar las PBX CCB y nuestra PBX. Qué protocolo se manejaría H323, SIP, etc.

**Respuesta 255:**

La CCB informa, Ver Anexo 3, grupo 1.

**Pregunta 256:**

Las aplicaciones vía web son accedidas a través del enlace de datos o a través de internet.

**Pregunta 257:**

Los enlaces de datos dedicados deben estar cifrados

**Respuesta 257:**

La CCB informa, No es necesario.

**Pregunta 258:**

**Del ANEXO 7**

**Podrían por favor darnos un alcance de los estudios de seguridad requeridos.**

**Respuesta 258:**

**La CCB aclara que la respuesta a la pregunta está en el Anexo 7 numeral 2 y como complemento en el Anexo 2 Grupo 1 numeral 2.6**

**Pregunta 259:**

**Del ANEXO 1**

**Podrían por favor indicarnos cuál es el ratio por agente de formador y supervisor.**

**Respuesta 259:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 180.**

**Pregunta 260:**

**Del ANEXO 1**

**Es necesario aplicar alguna batería de pruebas psicotécnicas propias o requieren de alguna específica**

**Respuesta 260:**

**La CCB informa que no aplicara estas pruebas.**

**Pregunta 261:**

**Del ANEXO 1**

**Se requiere visita domiciliaria para todo el personal incluyendo agentes**

**Respuesta 261:**

**Ver Respuesta a la pregunta 182**

**Pregunta 262:**

**Del ANEXO 1**

**Cómo será el proceso de transferencia de conocimiento entre CCB y AIB para capacitar al personal nuevo y staff.**

**Respuesta 262:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 165 y como complemento a la pregunta la CCB informa que la capacitación será conjunta entre CCB y el Proveedor.**

**Pregunta 263:**

**Del ANEXO 1**

**Cuáles son las metas para los indicadores de rotación y ausentismo.**

**Respuesta 263:**

**La CCB informa que la respuesta se encuentra en el Anexo 2 Grupo 1 numeral 4.2**

**Pregunta 264:**

**Solicitamos de manera atenta nos puedan compartir las respuestas a todos los proponentes.**

**Respuesta 264:**

**La CCB informa que a través del presente documento, el cual se publica en la página de la Entidad se comparten todas las observaciones y respuestas emitidas por la Entidad.**

**Pregunta 265:**

**Para la certificación de experiencia en el grupo 2, se puede adjuntar experiencias de clientes de actividades relacionadas con el front office.**

**Respuesta 265:**

**La CCB no acepta la observación pues la experiencia requerida dentro de la invitación es la necesaria para comprobar la experticia para que se preste el servicio a contratar.**

**Pregunta 265:**

**Es necesario que la campaña grupo 1 tenga encerramiento.**

**Respuesta 265:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 43**

**Pregunta 266:**

**Existe un evento especial para que el número de agentes se incremente de forma importante durante los meses de febrero y marzo.**

**Respuesta 266:**

**Ver Respuesta a la pregunta 82.**

**Pregunta 267:**

**Actualmente CCB tiene 30 líneas para todo el tráfico de llamadas entrantes. Toda la recepción de llamadas del proveedor se realizara con primarios (E1's).**

**Respuesta 267:**

**La CCB informa, la troncal de voz solicitada no es para el soporte del tráfico de la operación. Es responsabilidad del proveedor colocar los recursos necesarios para atender la operación y cumplir los niveles de servicio.**

**Pregunta 267:**

**Por favor compartir el árbol de IVR.**

**Respuesta 267:**

**Ver Respuesta a la pregunta 16**

**Pregunta 268:**

**Por favor compartir el volumen de registros en promedio de manera mensual y los siguientes indicadores de las campañas outbound para lograr realizar el dimensionamiento.**

**Número de registros promedio mensual  
% de Contactabilidad promedio mes  
% de efectividad sobre el total de los registros entregados  
TMO (Tiempo promedio de conversación).**

**Respuesta 268:**

**Ver Respuesta a la pregunta 25**

**Pregunta 269:**

**Por favor indicar cuantos asesores en promedio mes trabajan en cada campaña de Outbound.**

**Respuesta 269:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 38**

**Pregunta 270:**

**Cuál es el volumen de registros y llamadas específicamente para la gestión de IVR Salida.**

**Número de registros promedio mensual**

**% de Contactabilidad promedio mes**

**% de efectividad sobre el total de los registros entregados**

**TMO (Tiempo promedio de conversación) en el IVR"**

**Respuesta 270:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 15.**

**Pregunta 271:**

**Por favor enviar los datos históricos intradia en intervalos de media o una hora del ingreso de cada transacción en los servicios de Inbound, Chat, y Escribanos ya que esta información es relevante para el dimensionamiento.**

**Respuesta 271:**

**Ver Respuestas a las Preguntas 1, 85 y 87.**

**Pregunta 272:**

**Por favor enviar los datos del número de licencias requerida para video atención y web collaboration o remitir los históricos de gestión de estos servicios.**

**Respuesta 272:**

**Ver Respuesta de la pregunta 28**

**Pregunta 273:**

**La operación requiere control de acceso en la zona donde estará ubicada o simplemente debe estar cerrada y separada de las demás.**

**Respuesta 273:**

**La CCB aclara que la respuesta se encuentra en el anexo 2 grupo 1 numeral 3.1.3**

**Pregunta 274:**

**Por favor detallar la cantidad de integraciones que actualmente se tienen con el proveedor con IVR, descripción de servicios a consumir por parte del Oferente.**

**Respuesta 274:**

**La CCB informa que la cantidad de integraciones para el IVR se citan a continuación:**

Liquidación Renovación Matrícula por número de matrícula y monto de los activos.  
Obtienen el valor de la renovación (Liquidación Costo Matrícula) por el monto de los activos.

Verificar Registro Documento por número de documento.

Consultar Datos Básicos Cliente por tipo y número de identificación.

Consulta la información del Inscrito por número de matrícula.

**Pregunta 275:**

Por favor detallar la cantidad de integraciones que actualmente se tienen con el proveedor con aplicaciones de la CCB, descripción de servicios a consumir por parte del Oferente.

**Respuesta 275:**

La CCB informa que la cantidad de integraciones con aplicaciones CCB se citan a continuación:

Carga / Actualiza / Crea / consulta listas campañas

Consulta gestión renovación

Consulta gestión agenda

Consulta gestión evento CCB

Consulta gestión actualización de datos

Consulta tipificación de entrada

Consulta gestión de fortalecimiento empresarial

Para envío de SMS

Consulta códigos CIU

Consulta los macrosectores

**Pregunta 276:**

Por favor indicar la cantidad de llamadas que el IVR gestiona y no pasa asesor y su respectivo TMO.

**Respuesta 276:**

Ver Respuesta a la pregunta 15

**Pregunta 277:**

De la Invitación Pública Pag. 22 Sección 4: Propuesta Económica

Cuando indican que "Los proponentes indicarán cuál es la remuneración total que exigirán por la ejecución de todos los servicios ofrecidos", Hacen referencia que la oferta debe presentarse por un valor total del contrato anual o mensual.

**Respuesta 277:**

La CCB informa que la invitación debe observarse en su integridad, en éste sentido el proponente debe remitirse a cada uno de los anexos de la invitación, la oferta económica contenida en el ANEXO 8 (Grupo 1) y en el ANEXO 11 (Grupo 2), en donde se indica claramente la forma en como el proponente debe ofertar sus servicios para cada grupo.

**Pregunta 278:**

**Del Anexo 2 Grupo 1. Pag 1 Objetivo General:**

Por favor confirmar hasta cuantos proveedores será asignado el servicio de contact center.

**Respuesta 278:**

La CCB informa que de conformidad con lo señalado en la invitación en el numeral 6. *“SECCIÓN 6. ADJUDICACIÓN La CCB, se reserva el derecho de adjudicar parcialmente servicios y/o bienes de una o varias propuestas, según los precios unitarios ofrecidos en las mismas. Igualmente, la CCB podrá adjudicar la presente invitación a uno o varios proponentes de conformidad a los grupos previamente definidos en los Anexos del presente documento.”*

**Pregunta 279:**

**Del Anexo 2 Grupo 1. Pag 7 - 1.2.1. Generalidades de Operación Outbound**

Teniendo en cuenta las características del servicio, solicitamos amablemente confirmar si el consumo telefónico (Llamadas a celular, fijo, nacional, etc.), debe estar incluido en el precio de la gestión inbound/outbound o los mismos se pueden cobrar por separado.

**Respuesta 279:**

La CCB aclara que la respuesta se encuentra en el Anexo 8 grupo 1.

**Pregunta 280:**

**Del Anexo 2 Grupo 1. Pag 18 - 2.1 Definición de perfiles.**

Teniendo en cuenta el requerimiento de perfiles y el equipo mínimo necesario, solicitamos amablemente indicar el ratio requerido. Por ejemplo: Supervisor 1:20 Agentes (1 supervisor cada 20 asesores), Jefe de Operaciones: 1:100, Formador 1:50, etc.; o indicarnos si es protestad del proveedor asignarlos de acuerdo a la experiencia.

**Respuesta 280:**

Ver Respuesta a la Pregunta 180, y como complemento la CCB informa que puede contemplar la experiencia del proveedor.

**Pregunta 281:**

**Anexo 2 Grupo 1. Pag 22 - 2.5 Esquema de remuneración**

Teniendo en cuenta que los salarios se incrementan el 01 de enero de cada año de acuerdo a lo definido por la ley, solicitamos amablemente confirmar si las tarifas también se incrementan bajo estos mismos parámetros.

**Respuesta 281:**

La CCB informa que los salarios se incrementan el 01 de enero de cada año de acuerdo a lo definido por la ley, las tarifas se incrementaran cada año de acuerdo a la fecha de inicio del contrato.

**Pregunta 282:**

**Anexo 2 Grupo 1. Pag 23 - 2. 6 RECLUTAMIENTO Y CONTRATACIÓN**

Teniendo en cuenta la apreciación "Realizar estudio de seguridad para los cargos que la CCB considere pertinente" Solicitamos aclarar cuáles son dichos cargos y en qué %. Por ejemplo si se debe realizar el estudio a los asesores, indicar si se debe hacer al 100% de la planta o al 70%, 50%, 10% ETC.

**Respuesta 282:**

Ver Respuesta a la pregunta 39

**Pregunta 283:**

**Anexo 2 Grupo 1. Pag 23 - 2. 6 RECLUTAMIENTO Y CONTRATACIÓN**

Teniendo en cuenta la apreciación "La visita domiciliaria deberá efectuarse a las personas contratadas por el Oferente" es correcto afirmar que la visita domiciliaria se debe hacer al 100% del personal.

**Respuesta 283:**

Ver Respuesta a la pregunta 182

**Pregunta 284:**

**Anexo 2 Grupo 1. Pag 27 - 2.8.1 Capacitación - Nuevos contratados.**

Teniendo en cuenta que la capacitación es de 10 días hábiles, por favor confirmar si cuando describen que son Nuevos Contratados, hacen referencia que el personal debe estar contratado desde el inicio de la capacitación o es potestad del proveedor su contratación.

**Respuesta 284:**

La CCB informa que es potestad del proveedor su contratación.

**Pregunta 285:**

**Anexo 2 Grupo 1. Pág. 42 - 4.2 INDICADORES**

Teniendo en cuenta la meta de los indicadores, solicitamos amablemente indicarnos si aplica o no penalidades y en qué % por el no cumplimiento de cada uno de ellos. Adicionalmente si hay un tope máximo de % de penalización y cuál ha sido el % promedio en los últimos meses.

**Respuesta 285:**

La CCB aclara que la respuesta se encuentra en el Anexo 13 PROYECTO DEL CONTRATO numeral 11.1, e informa que en los últimos meses no se han presentado penalizaciones.

**Pregunta 286:**

**Anexo 8 Grupo 1.**

Solicitamos amablemente enviar la tabla de precios en formato Excel para su diligenciamiento.

**Respuesta 286:**

La CCB informa que los archivos que se encuentran publicados en la página se remiten en archivo pdf, para conservar la integridad del documento. Corresponde al proponente si es el caso, convertir los archivos correspondientes.

**Pregunta 287:**

**Anexo 8 Grupo 1.**

Por favor aclarar si la tarifa que solicitan para los asesores especializados Jurídico y empresarial incluyen el puesto de trabajo, es decir si estos servicios se prestan en instalaciones de la CCB o en las instalaciones del proveedor.

**Respuesta 287:**

La CCB informa que estos dos asesores especializados prestan los servicios desde las instalaciones del proveedor.

**Pregunta 288:**

**Anexo 8 Grupo 1.**

Por favor aclarar a que hacen referencia con el tipo de facturación llamado "Valor compromiso efectivo".

**Respuesta 288:**

La CCB informa que este ítem hace referencia al valor que se paga por cada contacto efectivo dentro del proceso de gestión de campañas outbound.

**Pregunta 289:**

**Anexo 8 Grupo 1.**

Por favor aclarar lo siguiente: En la gestión Inbound, solicitan tarifa para el servicio "Puesto de trabajo Agente" y en la gestión outbound solicitan tarifa para el servicio "Puesto de trabajo". Es correcto afirmar que en el Inbound solicitan puesto de trabajo + asesor y en el Outbound solo alquiler de puesto de trabajo entendiendo que CCB suministra el Asesor.

**Respuesta 289:**

La CCB aclara que estos ítems son lo mismo, y que los agentes de outbound los suministra el Proveedor.

**Pregunta 290:**

"Solicitamos incluir en el Anexo No 8, el ítem ""Servicios adicionales"" las líneas de

""Hora desarrollo de aplicaciones/integraciones y reportes""

""Minuto IVR Salida""

""Canal de datos""

"Es viable que la CCB reciba dos Propuestas Económicas así:

**Opción 1: Propuesta Económica con canales de datos**

**Opción 2: Propuesta Económica sin canales de datos e incluir el costo de los canales en el Anexo No 8.**

**Respuesta 290:**

Ver Respuesta a la Pregunta 231, y como complemento la CCB informa que el Anexo 8 grupo 1 no está sujeto a modificación

**Pregunta 291:**

**Es viable la aceptación de nuestra póliza corporativa de responsabilidad civil extracontractual para el servicio de CCB.**

**Respuesta 291:**

**Ver Respuesta a la pregunta 200.**

**Pregunta 292:**

**La CCB acepta la información financiera del año 2015. Lo anterior es porque la compañía aún se encuentra en el proceso de verificación por parte del revisor fiscal.**

**Respuesta 292:**

**Ver Respuesta a la pregunta 3.**

**Pregunta 293:**

**Del Anexo 10 Grupo 2. Pag 7 – Dotación**

**Solicitamos aclarar si las cantidades descritas en este numeral son por un año o por cada entrega en periodicidades de 4 meses.**

**Respuesta 293:**

**La CCB aclara que la dotación descrita en el anexo 10 grupo 2 numeral 31 es a título informativo y es por un año la entrega de esta.**

**Pregunta 294:**

**Del Anexo 10 Grupo 2. Pág. 7 – Dotación**

**Solicitamos amablemente aclarar la dotación requerida, y si debe tener alguna especificación especial, como colores, diseño, bordados, logos, etc.**

**Respuesta 294:**

**La CCB aclara que como punto de referencia y a nivel informativo la CCB otorga a sus empleados la dotación descrita en el anexo 10 del Grupo 2 numeral 31 y los colores que recomienda la entidad son el azul, gris y negro.**

**Pregunta 295:**

**Del Anexo 10 Grupo 2. Pag 7 – Capacitación**

Solicitamos amablemente confirmar cuantos días de capacitación inicial requiere el personal y si los mismos deben estar contratados desde el inicio de la capacitación.

**Respuesta 295:**

La CCB informa que la Capacitación inicial es de 10 días y como complemento ver respuesta a la pregunta 284

**Pregunta 296:**

**Del anexo 10 Grupo 2. Pag 3 – INDICADORES**

Teniendo en cuenta la meta de los indicadores, solicitamos amablemente indicarnos si aplica o no penalidades y en qué % por el no cumplimiento de cada uno de ellos. Adicionalmente si hay un tope máximo de % de penalización.

**Respuesta 296:**

La CCB aclara que la respuesta se encuentra en el Anexo 13 PROYECTO DEL CONTRATO numeral 11.1

**Pregunta 297:**

El personal requerido es solo el indicado en los pliegos, se requiere personal supernumerario.

**Respuesta 297:**

La CCB informa que el personal requerido es el indicado en los pliegos.

**Pregunta 298:**

**Del anexo 13**

**Por favor construir el Anexo técnico operativo del servicio para grupo 1**

**Respuesta 298:**

La CCB aclara que la respuesta está en el Anexo 2 grupo 1.

**Pregunta 299:**

**Del anexo 13**

Garantizamos la grabación del 99.6% de las llamadas, recomendamos hacer entrega de las grabaciones cada seis meses.

**Respuesta 299:**

La CCB aclara que la respuesta se encuentra en el anexo 5 grupo 1 y como complemento en el Anexo 2 grupo 1 numeral 3.7 y Anexo 13 obligaciones del contratista grupo 1 contact center punto g)

**Pregunta 300:**

Del anexo 13 punto m

A que autorización o licencia se refiere este numeral.

**Respuesta 300:**

La CCB aclara que la obligación contenida en el literal m de la cláusula 5 del anexo 3-proyecto de contrato, hace referencia a licencias que puedan ser requeridas para la prestación del servicio del contratista, las cuales deben ser conocidas por él para la prestación de sus servicios, en caso de requerirse si son exigidas por las autoridades de la República de Colombia.

**Pregunta 301:**

Del anexo 13 punto z

Las obligaciones deben estar pactadas en el contrato, la ley integra el contenido obligacional dependiendo del tipo de contrato.

**Respuesta 301:**

La CCB informa que esta obligación debe entenderse en el sentido de la buena fe que se predica de las partes en desarrollo de todas sus actividades y atendiendo la naturaleza de la prestación del servicio.

**Pregunta 302:**

Del anexo 13

Por favor construir el Anexo técnico operativo para grupo 2.

**Respuesta 302:**

La CCB aclara que la respuesta se encuentra en el anexo 10 grupo 2.

**Pregunta 303:**

Del anexo 13 obligaciones del contratista grupo 2 punto e

Se sugiere no incluir esta redacción en el contrato, de manera que se garantice independencia administrativa, técnica y financiera del proveedor y evitar que se constituyan elementos indicativos de tercerización ilegal.

**Respuesta 303:**

La CCB informa que no acepta la observación. El contratista cuenta con total independencia administrativa, técnica y financiera para prestar el servicio a contratar mediante la invitación. Es importante resaltar que los servicios a contratar no constituyen tercerización ilegal, toda vez que el mismo es un servicio especializado que no se enmarca dentro de la actividad misional de la CCB.

De la obligación planteada en el literal e) de la cláusula 5) OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA- GRUPO 2, lo que se busca es que el personal que el contratista disponga para prestar el servicio especializado garantice la efectiva prestación del mismo, para lo cual la CCB da un parámetro que como mínimo debe atender el contratista en sus procesos de selección.

**Pregunta 304:**

**Del anexo 13 obligaciones del contratista grupo 2 punto m**

**Cómo se va a realizar la capacitación al supervisor/res del contrato por parte de la CCB.**

**Respuesta 304:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 187**

**Pregunta 305:**

**Del anexo 13 obligaciones del contratista grupo 2 punto n**

**Se recomienda que en los uniformes se incluya el nombre del proveedor pequeño en donde diga contratista.**

**Respuesta 305:**

**La CCB informa que esta recomendación se tendrá en cuenta. Sin embargo tener presente lo descrito en el anexo 10 grupo 2 numeral 31**

**Pregunta 306:**

**Del anexo 13 obligaciones del contratista grupo 2 punto p y q**

**Estos son procesos disciplinarios internos de Atento, se garantizará el reemplazo para cumplir con los requerimientos del servicio.**

**Respuesta 306:**

**La CCB no acepta la observación y no modificará las obligaciones solicitadas, por cuanto estas obligaciones están enmarcadas a que el personal que designe el contratista preste el servicio contratado por LA CCB de la manera en que esta lo requiere y en ningún momento se vulnera la autonomía administrativa del contratista.**

**Pregunta 307:**

**Del anexo 13 obligaciones del contratista grupo 2 punto r**

**Esto debe ser validado y estudiado por Atento, el cambio debe ser motivado. La CCB podrá recomendar el cambio pero la facultad radica únicamente en Atento como directo empleador.**

**Respuesta 307:**

**La CCB no acepta la observación y no modificará las obligaciones solicitadas. Cuando la CCB solicite el cambio el mismo será motivado, el retiro se enmarca en el sentido de cambiar el personal designado al servicio para la CCB.**

**Pregunta 308:**

**Del anexo 13 obligaciones del contratista grupo 2 punto y**

**Los daños y demás reclamaciones deben estar debidamente probados y ser atribuibles de manera exclusiva a Atento.**

**Respuesta 308:**

**La CCB aclara que el contratista deberá garantizar el cumplimiento de sus obligaciones y del personal que emplee para prestar sus servicios, sin perjuicio del procedimiento mínimo para la aplicación de cualquier sanción.**

**Pregunta 309:**

**Del anexo 13 obligaciones del contratista grupo 2 punto z**

**Los perjuicios deben probarse y ser declarados por autoridad competente. Se propone que ninguna las Partes responda por Daños indirectos y lucro cesante.**

**Respuesta 309:**

**La CCB aclara que el contratista deberá garantizar el cumplimiento de todas sus obligaciones, sin perjuicio del procedimiento mínimo establecido en el contrato para**

la aplicación de cualquier sanción. No es negociable ningún tipo de exención en materia de responsabilidad civil contractual o extracontractual derivados de la prestación del servicio.

**Pregunta 310:**

**Del anexo 13 obligaciones del contratista grupo 2 punto gg**

Las fallas, errores, negligencias, anomalías o inconsistencias deben estar debidamente probados y ser atribuibles de manera exclusiva a Atento.

**Respuesta 310:**

La CCB aclara que el contratista deberá garantizar el cumplimiento de todas sus obligaciones, sin perjuicio del procedimiento mínimo establecido en el contrato para la aplicación de cualquier sanción.

**Pregunta 311:**

**Del anexo 13 obligaciones del contratista grupo 2 punto hh y nn.**

Se debe establecer un procedimiento para el análisis de los motivos del incumplimiento, notificación y oportunidad de respuesta de Atento sobre el incumplimiento.

**Respuesta 311:**

La CCB informa que tal como se encuentra señalado en el párrafo de la cláusula 24 “Cláusula de Apremio” del anexo 13- proyecto de contrato, el procedimiento mínimo para la aplicación de cualquier sanción es el siguiente: *“El procedimiento mínimo para la aplicación de cualquier sanción contractual será el siguiente: (i) El Supervisor del Contrato comunicará por escrito a EL CONTRATISTA el presunto incumplimiento presentado. (ii) Recibida la comunicación, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, EL CONTRATISTA podrá indicar las razones por las cuales estima que no tiene responsabilidad en relación con el presunto incumplimiento. (iii) El Supervisor del Contrato analizará las explicaciones suministradas por EL CONTRATISTA, y de resultar aceptables, se lo hará saber a éste; en caso contrario le comunicará que se procederá a la sanción contractual (igual comunicación se dará en caso de que EL CONTRATISTA no indique razón alguna).”*

**Pregunta 312:**

**Del anexo 13 obligaciones de la cámara punto h.**

Los cambios deberán ser revisado y aprobados por Atento previo a la implementación.

**Respuesta 312:**

La CCB informa que se comunicarán al contratista los cambios que se requieran para la adecuada prestación del servicio.

Pregunta 313:

Del anexo 13

**PARÁGRAFO PRIMERO. CONCEPTOS QUE INTEGRAN EL VALOR DEL CONTRATO:**

Solicitamos establecer que el precio del contrato se reajustará anualmente de conformidad con lo que resulte más alto entre el IPC y el aumento al SMLMV.

Respuesta 313:

La CCB señala que no se modifica el reajuste para la prestación del servicio. El incremento de tarifas para el GRUPO No. 1: Servicio de Contact Center, tal como se señala en el anexo No. 8 de propuesta económica, se efectuará por el incremento del IPC por año de ejecución, es decir, transcurrido año de ejecución del contrato.

En ese mismo sentido, para el GRUPO No. 2: Servicio de Conmutador y recepción, tal como se encuentra señalado en el anexo 11 de propuesta económica de dicho grupo, se efectuará un incremento a partir del segundo año de ejecución del contrato, de acuerdo al Salario Mínimo Legal Vigente.

Pregunta 314:

Del anexo 13

**REQUISITOS DE PROCEDIBILIDAD PARA LOS PAGOS**

Solicitamos incluir cláusula de conciliación de la facturación con plazos establecidos.

Respuesta 314:

La CCB indica que dentro del párrafo segundo de la cláusula 9) FORMA DE PAGO del anexo 13-proyecto de contrato, se indica el plazo en que se efectuará cada pago, de la siguiente manera: *“Cada pago se realizará dentro de los 30 días siguientes al recibo de la factura mediante transferencia electrónica. EL CONTRATISTA no podrá facturar sin haber prestado los servicios a entera satisfacción de LA CÁMARA.”*

Pregunta 315:

Del anexo 13

**DESCUENTOS POR INCUMPLIMIENTO GRUPO 1 Incumplimiento en pagos laborales.**

Solicitamos eliminar esta penalización, teniendo en cuenta que Atento es directo responsable frente a sus empleados, por tanto a través del contrato de prestación de servicios se deberían aplicar multas relacionadas con este tema.

**Respuesta 315:**

La CCB informa que procederá ajustar la cláusula 11) dentro del anexo 13-Proyecto de contrato, mediante la respectiva adenda.

**Pregunta 316:**

Del anexo 13

**DESCUENTOS POR INCUMPLIMIENTO GRUPO 2 punto i y ii**

Por favor explicar el alcance de esta penalización. Solicitamos eliminar esta penalización ya que somos el empleador directo y sobre nosotros recaen todas las obligaciones laborales de nuestros empleados.

**Respuesta 316:**

La CCB informa que modificará el literal i) de la cláusula 11.2) del contrato Grupo 2- Conmutador y recepción del anexo 13-proyecto de contrato, mediante la respectiva adenda. El literal ii) no se ajustará por cuanto establece el incumplimiento en la prestación del servicio.

**Pregunta 317:**

Del anexo 13 punto 12) NATURALEZA DE LOS RECURSOS.

Si la modificación unilateral afecta los costos iniciales del contrato habrá lugar a reajuste de precios.

**Respuesta 317:**

La CCB aclara que frente a lo señalado en la cláusula 12) NATURALEZA DE LOS RECURSOS, la modificación unilateral de recursos públicos o privados, en caso de haber lugar a ellos, no afecta el valor del servicio o los valores unitarios cotizados.

**Pregunta 317:**

Del anexo 13 FUNCIONES DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO.

Por favor adjuntarlo.

**Respuesta 317:**

La CCB aclara que la respuesta se encuentra en el anexo 13 numeral 16.

**Pregunta 318:**

**Del anexo 13 PUNTO 17**

**A qué obra se hace mención.**

**Respuesta 318:**

La CCB aclara que hay una imprecisión en la palabra obra, por error de digitación, se hace referencia es al ingreso a las instalaciones de la CCB.

**Pregunta 319:**

**Del anexo 13 PUNTO 17**

**Cuáles son los requerimientos de seguridad. Se establecerán en un Anexo.**

**Respuesta 319:**

La CCB informa que los requerimientos de seguridad a los que se hacen referencia, son los que la entidad disponga para el ingreso de terceros a las instalaciones de la CCB, los cuales se indican siempre que los terceros requieran ingresar a las instalaciones.

**Pregunta 320:**

**Del anexo 13 PUNTO 20 CONFIDENCIALIDAD**

**Solicitamos por favor establecer esta cláusula bilateral.**

**Respuesta 320:**

La CCB aclara que en lo que respecta a la cláusula 20 “Confidencialidad” la misma se encuentra redactada de forma bilateral, tal como puede evidenciarse en su apartado final.

**Pregunta 321:**

**Del anexo 13 PUNTO 21 PACTO DE INTEGRIDAD**

**Por favor establecer esta cláusula bilateral.**

**Respuesta 321:**

Frente a la cláusula 21 “*Pacto de Integridad*”, la misma se redacta en el entendido de la posición de contratante de la CCB, y por el cual garantizará una remuneración al

contratista. Además, teniendo en cuenta que la CBB desarrolla funciones que le fueron delegadas por ley y en consecuencia presta servicios públicos a los que debe dar estricto cumplimiento y en ese orden requiere que los contratistas den cumplimiento efectivo del contrato, de tal manera que se garanticen los servicios contratados. Lo anterior, sin perjuicio de las obligaciones de la CCB señaladas en la cláusula 6 del proyecto de contrato.

**Pregunta 322:**

**Del anexo 13 PUNTO 24 CLAUSULA DE APREMIO**

**Cuántas penalizaciones se establecen en el contrato.**

**Respuesta 322:**

LA CBB informa que deben tenerse claras las sanciones en caso de incumplimiento del contratista en cuanto a sus obligaciones y las sanciones que se pueden generar por el incumplimiento en la operación del servicio, las cuales se revisarán dependiendo el caso en concreto.

**Pregunta 323:**

**Del anexo 13 PUNTO 25 CAUSALES DE TERMINACIÓN**

**De manera bilateral por cualquiera de las partes con el cumplimiento de un preaviso de 60 días.**

**Respuesta 323:**

La CCB informa que no acepta la observación y no serán modificadas las causales de terminación señaladas en la cláusula 25) de anexo 13.

**Pregunta 324:**

**Del anexo 13 RESOLUCIÓN EXPRESA punto g**

**Por favor que sea bilateral.**

**Respuesta 324:**

La CCB informa que el párrafo primero de la cláusula 25), se redacta en el entendido de la posición de contratante de la CCB, y por el cual garantizará una remuneración al contratista. Además, teniendo en cuenta que la CBB desarrolla funciones que le fueron delegadas por ley y en consecuencia presta servicios públicos a los que debe dar estricto cumplimiento y en ese orden requiere que los contratistas den cumplimiento efectivo del contrato, de tal manera que se garanticen los servicios contratados.

**Pregunta 325:**

**Del anexo 13 EFECTOS DE LA TERMINACIÓN**

**Solicitamos por favor incluir una cláusula de migración del servicio.**

**Respuesta 325:**

**La CCB no acepta la observación, y no considera necesario incluir cláusula que haga referencia a migración del servicio, esto se informará y efectuará en el momento de empalme.**

**Pregunta 326:**

**Del anexo 13 INDEMNIDAD**

**Solicitamos por favor que esta cláusula sea bilateral.**

**Respuesta 326:**

**La CCB informa la cláusula 26) INDEMNIDAD, se redacta en el entendido de la posición de contratante de la CCB, y por el cual garantizará una remuneración al contratista. Además, teniendo en cuenta que la CBB desarrolla funciones que le fueron delegadas por ley y en consecuencia presta servicios públicos a los que debe dar estricto cumplimiento y en ese orden requiere que los contratistas den cumplimiento efectivo del contrato, de tal manera que se garanticen los servicios contratados.**

**Pregunta 327:**

**Del anexo 13 punto 32 INSTRUMENTACIÓN**

**Solicitamos por favor ampliar este plazo mínimo a 5 días hábiles para constitución de pólizas y firmas.**

**Respuesta 327:**

**La CCB no acepta la observación, ya que conforme la necesidad del servicio, y teniendo en cuenta la experiencia de la CCB en los términos de legalización de los distintos contratos que se celebran, el plazo concedido para constitución de pólizas y firma es acorde con la necesidad del servicio y razonable para ambas partes.**

**Pregunta 328:**

**Del anexo 13**

**Por favor incluir cláusula de protección de datos personales.**

**Respuesta 328:**

La CCB ajustará mediante adenda el anexo 13-proyecto de contrato, en el sentido de incluir una cláusula de protección de datos personales, sin embargo se recuerda que el proyecto de contrato podrá ser modificado por la CCB, acorde con la adjudicación por cada Grupo de conformidad con lo establecido en la invitación y de acuerdo con la necesidad del servicio de la CCB.

**Pregunta 329:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1-CONTACT CENTER 1,1 3.**

Como se menciona la Cámara de Comercio proveerá las líneas de atención para el ingreso de llamadas, favor indicar si el oferente deberá recibir estas líneas por DID o si por el contrario se deberá establecer una troncal SIP entre la PBX de la CCB y la PBX del oferente a través de un canal de datos.

**Respuesta 329:**

La CCB informa, que no atenderá líneas troncales de atención, el número inteligente y el numeral corto #383 se dirigirán a la troncal que el proveedor indique para su atención.

**Pregunta 330:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1-CONTACT CENTER 1,1 3**

Como se menciona la Cámara de Comercio proveerá las líneas de atención para el ingreso de llamadas y para realizar un correcto dimensionamiento del servicio, favor indicar cuantas líneas E1 o SIP posee en la actualidad la CCB para el servicio de Contact Center.

**Respuesta 330:**

La CCB informa, que no proveerá líneas para atención de los servicios solicitados, son de responsabilidad del proveedor seleccionado.

**Pregunta 331:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1-CONTACT CENTER 1,1 3**

Según se menciona "Las personas que llaman al Conmutador general de la CCB (3830300 o 5941000) tienen la opción de comunicarse con la Línea de atención, mediante la transferencia de llamada por un número de extensión directa...." favor indicar si la extensión directa se trata de un agente ACD o un funcionario que no haga parte del ACD, en caso dado de que sea lo segundo indicar: estos funcionarios estarán en el sistema de la PBX de la Cámara de Comercio. El proponente deberá integrarse por SIP Trunks con la PBX de la Cámara de Comercio. Cuantos usuarios no ACD se deben contemplar.

**Respuesta 331:**

Estas especificaciones serán acordadas dentro del diseño de operación que se definirá con el proveedor seleccionado.

**Pregunta 332:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1- CONTACT CENTER 1,1 3**

Según se menciona "En caso de no poder responder alguna solicitud de información por su nivel de complejidad, por parte de los agentes del Contact center, estos tienen la posibilidad de tomar los datos para que en caso de que sea una consulta jurídica sea tratada en máximo 24 horas por los auxiliares jurídicos de la Cámara, dispuestos para tal fin y sean ellos quienes se comuniquen con el cliente para atender la consulta...." favor indicar si los auxiliares jurídicos de la Cámara de Comercio son agentes ACD., en caso dado de que no sea así indicar: estos funcionarios estarán en el sistema de la PBX de la Cámara de Comercio. El proponente deberá integrarse por SIP Trunks con la PBX de la Cámara de Comercio. Cuantos usuarios se deben contemplar.

**Respuesta 332:**

La CCB informa, estas consultas serán atendidas por personal de la CCB, en los tiempos definidos para ello.

**Pregunta 333:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1- CONTACT CENTER 1.1.1 literal**

Favor indicar como se conectarán los agentes al CRM de la Cámara de Comercio, también indicar marca, modelo y versión del CRM.

**Respuesta 333:**

La CCB informa que la integración entre proveedor y CCB se hará vía web service y el CRM de la CCB es Microsoft Dynamics 2016.

**Pregunta 334:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1- CONTACT CENTER 1.1.1 literal**

**Favor indicar si la Cámara de Comercio brindará una capacitación del uso del CRM a los agentes.**

**Respuesta 334:**

**La CCB informa que la gestión de operación del contact center se realiza a través del CRM del proveedor, que se integrara con el CRM de CCB; sin embargo de ser necesario podrá realizarse esta capacitación.**

**Pregunta 335:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1- CONTACT CENTER 1.1.1 literal**

**Es posible poder hacer integración por Web Services con el CRM de la Cámara de Comercio con el fin de poder obtener los datos del cliente para los agentes, IVR, CTI, etc.**

**Respuesta 335:**

**La CCB informa que si es posible.**

**Pregunta 336:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1- CONTACT CENTER 1.1.1 literal**

**Favor indicar si el registro e inscripción a eventos se hará en el CRM de la Cámara de Comercio. Favor ampliar el alcance y para que aplica.**

**Respuesta 336:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 333.**

**Pregunta 337:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1- CONTACT CENTER 1.1.1 literal g)**

**Favor indicar si este procedimiento se realiza durante la llamada.**

**Respuesta 337:**



La CCB informa que el registro e inscripción a eventos se realiza durante la llamada, los datos e información capturada por el agente se trasladara vía web service al CRM de la CCB.

**Pregunta 338:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1- CONTACT CENTER 1.1.3 6 y 7**

Por favor enviar el árbol del IVR actual para validar la configuración y dimensionamiento del servicio de IVR a ofertar

**Respuesta 338:**

Ver Respuesta a la pregunta 16

**Pregunta 339:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1- CONTACT CENTER 1.1.3 6 y 7**

Dentro del servicio requerido en el IVR, la entidad requiere que el IVR pueda leerle al cliente la información que este consulta (Text-to-Speech).

**Respuesta 339:**

La CCB informa, si es requerido tener text-to-speech.

**Pregunta 340:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1- CONTACT CENTER 1,2 7 y 8**

Favor indicar si las bases de clientes que se cargan al marcador ofrecido por el proponente son en Excel, texto plano o .csv.

**Respuesta 340:**

La CCB informa, con el proveedor seleccionado se definirán los formatos requeridos para este tipo de operación.

**Pregunta 341:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1- CONTACT CENTER 1.5.1 12**

En nuestra experiencia recomendamos realizar una grabación de pantallas al 20% del total de las llamadas al mes, lo anterior debido a que esta cantidad es una muestra

representativa del total de llamadas mensuales ya que se podrán auditarlas de una menor manera y además que representan un ahorro significativo en infraestructura tecnológica (hardware y software) ya que si se requiere la grabación de pantallas del 100% de las llamadas se necesita de un gran sistema de almacenamiento, se acepta nuestra propuesta.

**Respuesta 341:**

La CCB aclara que la respuesta se encuentra en el Anexo 2 Grupo 1 numeral 3.7

**Pregunta 342:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1- CONTACT CENTER 1.5.1 12**

Favor indicar por cuánto tiempo se deben almacenar las grabaciones de voz, pantallas y chat.

**Respuesta 342:**

Ver Respuesta a la Pregunta 37.

**Pregunta 343:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1- CONTACT CENTER 1.5.2 13**

Favor indicar la cantidad de personas que realizarán el monitoreo remoto, esto con el fin de dimensionar el licenciamiento necesario.

**Respuesta 343:**

La CCB informa que de 3 a 5 personas realizaran el monitoreo remoto al contact center desde instalaciones de la CCB.

**Pregunta 344:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1- CONTACT CENTER 3,1 29**

La sede alterna de contingencia puede estar ubicada en una ciudad diferente a Bogotá.

**Respuesta 344:**

La CCB informa que si

**Pregunta 345:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1-  
CONTACT CENTER 3.2.1.2 32**

Es posible poder ofrecer un terminal telefónico para los agentes basado en software (softphone) que ofrezca las prestaciones y funcionalidades requeridas en el servicio de contact center (despliegue de información revisión estadísticas de colas de llamadas, etc.)

**Respuesta 345:**

La CCB informa, es de manejo del proveedor los elementos necesarios para la operación, guardando las proporciones de calidad, funcionalidad y ergonomía

**Pregunta 346:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1-  
CONTACT CENTER. 3.2.1.5 33**

Respetuosamente se solicita a la entidad eliminar el requerimiento "Conversión de pulsos a tonos" ya que esta conversión no la hace el IVR.

**Respuesta 346:**

La CCB informa, en este numeral, el objetivo es que el proveedor seleccionado deberá garantizar la atención de los clientes independiente del tipo de tecnología que tenga el cliente (pulsos o tonos).

**Pregunta 347:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1-  
CONTACT CENTER 3.2.1.5 33**

Favor indicar que marca, modelo y versión del motor de base de datos posee en la actualidad la Cámara de Comercio para la integración del IVR, esto con el fin de validar su compatibilidad.

**Respuesta 347:**

La CCB informa, la integración con estos dispositivos se debe realizar vía Web Service, lo cual no implica ninguna interacción directa con los recursos de la CCB.

**Pregunta 348:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1-  
CONTACT CENTER" 3,3 34**

Favor indicar si el paquete de Microsoft Office deberá instalarse únicamente para el personal de estructura en la operación (supervisores, formadores, auditores, etc.).

**Respuesta 348:**

La CCB aclara, esta herramienta es para uso de la operación, por lo cual debe estar en todos los PC que soporten la misma.

**Pregunta 349:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1- CONTACT CENTER" 3,3 34**

Favor indicar si las cuentas de correo electrónico serán proporcionadas por la entidad y si estas se darán únicamente al personal de estructura en la operación (supervisores, formadores, auditores, etc.).

**Respuesta 349:**

La CCB informa, solo para la ejecución de algunas campañas, el contáctenos la dirección de correo corresponderá al dominio de la CCB. Los recursos que requieran los demás agentes para el desarrollo de sus actividades, son de responsabilidad del proveedor seleccionado.

**Pregunta 350:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1- CONTACT CENTER 3.5.1.1 35**

Según se menciona "Un canal dedicado de exclusividad para transmisión de servicios de voz. Canal de comunicación de 30 líneas (ancho de banda de dos (2) Mbps), el cual servirá para comunicación y transferencia de llamadas entre el proveedor de servicios y la Planta telefónica Avaya Aura V7..." La Cámara de Comercio posee un Avaya Aura Session Manager para realizar esta integración.

**Respuesta 350:**

La CCB informa, si, para comunicación SIP la CCB tiene disponibilidad de conexión a través de un Session Border Controller (SBC).

**Pregunta 351:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1- CONTACT CENTER 3.5.1.1 35**

Según se menciona "Los gastos de licenciamiento que se puedan generar estarán a cargo del OFERENTE seleccionado de la solución de Contact Center." Se refiere al

licenciamiento requerido por el sistema del oferente para integrarse con el Avaya Aura R7 de la Cámara de Comercio.

**Respuesta 351:**

La CCB informa, si y son a cargo del oferente.

**Pregunta 352:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1- CONTACT CENTER. 3.5.1.1 35**

Según se menciona "Un canal dedicado de exclusividad para transmisión de servicios de voz. Canal de comunicación de 30 líneas (ancho de banda de dos (2) Mbps), el cual servirá para comunicación y transferencia de llamadas entre el proveedor de servicios y la Planta telefónica Avaya Aura V7..." Esta integración aplica para llamadas inbound y Outbound por troncales SIP.

**Respuesta 353:**

La CCB informa, esta integración se realiza para atender transferencias de llamadas que lleguen al conmutador de la CCB y que sean de manejo del Contact Center.

**Pregunta 354:**

**ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS- CONDICIONES DEL SERVICIO-GRUPO 1- CONTACT CENTER. 3.5.1.1 35**

Según se menciona "Un canal dedicado de exclusividad para transmisión de servicios de voz. Canal de comunicación de 30 líneas (ancho de banda de dos (2) Mbps), el cual servirá para comunicación y transferencia de llamadas entre el proveedor de servicios y la Planta telefónica Avaya Aura V7..." Favor indicar si el costo de las llamadas Inbound y Outbound estará a cargo de la Cámara de Comercio, si es así, se deben diligenciar los campos de tarifas de Valor Minuto Hablado en Inbound y Outbound que aparecen en el Anexo 8.

**Respuesta 355:**

La CCB informa, no proveerá recursos para llamadas Inbound o Outbound, para atención de los servicios solicitados, estos son de responsabilidad del proveedor seleccionado.

**Pregunta 356:**

**Anexo 2 Grupo 1 1**

El servicio tanto Inbound como Outbound presenta diferentes segmentaciones dependiendo de cada proceso:

**Respuesta 356:**

La CCB informa que el servicio tanto de Inbound como Outbound si presenta diferentes segmentaciones dependiendo de cada proceso.

**Pregunta 357:**

**Anexo 2 Grupo 1 1,1**

Se puede presentar un modelo multiskill donde todos los agentes sean polivalentes.

**Respuesta 357:**

La CCB informa que si se podría presentar este modelo.

**Pregunta 358:**

**Anexo 2 Grupo 1 1,2**

Se cuenta con volúmetrías para cada una de las líneas de negocio.

**Respuesta 358:**

Ver Respuestas a las preguntas 1 y 87.

**Pregunta 359:**

**Anexo 2 Grupo 1 1,3**

Podrían compartirnos la distribución de tráfico de llamadas entrantes a asesor a nivel de intervalo.

**Respuesta 359:**

Ver Respuestas a las Preguntas 1 y 87.

**Pregunta 360:**

**Anexo 2 Grupo 1 1,4**

Podrían compartirnos la distribución de tráfico de llamadas entrantes a IVR a nivel de intervalo.

**Respuesta 361:**

Ver Respuesta de la Pregunta 15.

**Pregunta 362:**

**Anexo 2 Grupo 1 1,5**

**Se cuenta con TMO (AHT) de las transacciones que se gestionan dentro del IVR.**

**Respuesta 362:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 15**

**Pregunta 363:**

**Anexo 2 Grupo 1 1,6**

**Se cuenta con el tiempo promedio que una llamada permanece navegando dentro del IVR.**

**Respuesta 363:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 15**

**Pregunta 364:**

**Anexo 2 Grupo 1 1,7**

**Se cuenta con volumetría y duración de llamadas para las campañas Outbound.**

**Respuesta 364:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 1**

**Pregunta 365:**

**Anexo 2 Grupo 1 1,8**

**Se cuenta con distribución de chats a nivel de intervalo.**

**Respuesta 366:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 87**

**Pregunta 367:**

**Anexo 2 Grupo 1 1,9**

**Se cuenta con una métrica de NS o Nivel de Atención para el servicio de Chat.**

**Respuesta 367:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 263.**

**Pregunta 368:**

**Anexo 2 Grupo 1 1,1**

**Cuál es el nivel de Contactabilidad esperado de la gestión Outbound.**

**Respuesta 368:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 25**

**Pregunta 369:**

**Anexo 2 Grupo 1 1,11**

**Se cuenta con la duración de un contacto efectivo en las campañas Outbound.**

**Respuesta 369:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 25.**

**Pregunta 370:**

**Anexo 2 Grupo 1 1,12**

**Cuántos barridos a la BD se espera se realicen en las campañas Outbound.**

**Respuesta 370:**

**La CCB informa que de 2 a 3 barridos.**

**Pregunta 371:**

**Anexo 2 Grupo 1 1,13**

**Se tiene duración de las transacciones para el servicio denominado contáctenos o escribanos.**

**Respuesta 371:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 26.**

**Pregunta 372:**

**Anexo 2 Grupo 1 2**

**Cuál es el horario para el servicio de canales virtuales.**

**Respuesta 372:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 65.**

**Pregunta 373:**

**Anexo 2 Grupo 1 3**

**Para la CCB, cuál es el intervalo ideal para realizar las evaluaciones de personal.**

**Respuesta 373:**

**La CCB informa que antes del inicio de turno (7:00 am) o los días sábados.**

**Pregunta 374:**

**Anexo 2 Grupo 1 4**

**Para la selección de personal, la CCB tiene alguna sugerencia sobre que pruebas se deben realizar.**

**Respuesta 374:**

**La CCB informa que no tiene alguna sugerencia sobre que pruebas se deben realizar, sin embargo aclara tener en cuenta lo descrito en el Anexo 2 Grupo 1 numeral 2.6.**

**Pregunta 375:**

**Anexo 2 Grupo 1 6**

**Cuál es el tamaño de las bases de datos a utilizarse para los servicios Outbound.**

**Respuesta 375:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 61.**

**Pregunta 376:**

**Anexo 2 Grupo 1 8**

**La cuenta de correo de los agentes, será de un dominio propiedad de Onelink o un dominio propiedad de la cámara de comercio.**

**Respuesta 376:**

**La CCB informa, solo para la ejecución de algunas campañas, el contáctenos la dirección de correo corresponderá al dominio de la CCB. Los recursos que requieran**

los demás agentes para el desarrollo de sus actividades, son de responsabilidad del proveedor seleccionado.

**Pregunta 377:**

**Anexo 2 Grupo 1 9**

Se necesita alguna versión específica de Windows por compatibilidad con aplicaciones. Por ejemplo: Windows 7,8 o 10.

**Respuesta 377:**

La CCB informa, los aplicativos funcionan con últimas versiones o anteriores.

**Pregunta 378:**

**Anexo 2 Grupo 1 10**

El E1 para los 30 canales simultáneos será contratado por Onelink o por la cámara de comercio. Sera instalado en las instalaciones de OneLink.

**Respuesta 378:**

La CCB informa, ver anexo 2 Especificaciones técnicas - Condiciones del servicio - Grupo 1 - Contact Center, numeral 3.5.1.1.

**Pregunta 379:**

**Anexo 2 Grupo 1 11**

Debe instalar Onelink un equipo de red adicional (router o firewall) en el edificio Salitre o solo el enlace del proveedor.

**Respuesta 379:**

La CCB informa, como se indica en el anexo 2, numeral 3.5.1.1, el proveedor es responsable de los equipos de comunicación para la prestación del servicio.

**Pregunta 380:**

**Anexo 2 Grupo 1 12**

Se debe configurar una troncal SIP contra la planta Avaya Aura V7 para el envío de las llamadas por el enlace de datos de 2 Mbps.

**Respuesta 380:**

**La CCB informa, con el proveedor seleccionado se validarán estas configuraciones de acuerdo con los protocolos informados, disponibles para la conexión.**

**Pregunta 381:**

**Anexo 2 Grupo 1 13**

**Los agentes se conectarán directamente a la planta Avaya Aura V7 propiedad de la cámara.**

**Respuesta 381:**

**La CCB informa, no toda la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios solicitados debe ser del proveedor seleccionado.**

**Pregunta 382:**

**Anexo 2 Grupo 1 14**

**Los enlaces de backups, serán al mismo edificio Salitre o hay algún datacenter alternativo.**

**Respuesta 382:**

**La CCB informa, los enlaces deben ser al Edificio Salitre.**

**Pregunta 383:**

**Anexo 2 Grupo 1 15**

**Cuál es el volumen de llamadas esperado para el número telefónico inteligente 3830330 y el numeral corto #383. Este tráfico de voz será enviado por los enlaces de datos de 20 Mbps o por del 2 Mbps.**

**Respuesta 383:**

**La CCB informa que el volumen de llamadas de 2016 en el número telefónico inteligente fue de 613.018 y en el numeral corto 4.675, este tráfico de voz será enviado por los enlaces de datos de 20 Mbps o por 2 Mbps.**

**Pregunta 384:**

**Anexo 2 Grupo 1 16**

**Las llamadas salientes se enviarán a través de la PBX de la cámara de comercio.**

**Respuesta 384:**

La CCB informa, no toda la infraestructura necesaria para atender los servicios solicitados, son de responsabilidad del proveedor seleccionado.

**Pregunta 385:**

**Anexo 2 Grupo 1 17**

El acceso a todas las aplicaciones será por el enlace de datos, o se necesita acceso a internet también.

**Respuesta 385:**

La CCB informa, para aplicaciones propias de la CCB, se debe usar el canal de datos solicitado, sí para el desarrollo de alguna campaña el agente necesita tener acceso a otros recursos, es responsabilidad del proveedor seleccionado tenerlos disponibles.

**Pregunta 386:**

**Anexo 2 Grupo 1 18**

Podrían compartir las URLs de todos los sitios a internet necesarios para operar.

**Respuesta 386:**

La CCB informa, estas definiciones se realizaran con el proveedor seleccionado.

**Pregunta 387:**

**Anexo 2 Grupo 1 19**

Se requiere un marcador automático de llamadas o serán bajo demanda/agendamiento.

**Respuesta 387:**

La CCB informa, si es necesario el marcador automático de llamadas.

**Pregunta 388:**

**Anexo 2 Grupo 1 20**

La integración con el CRM sería a través de web services. Se espera que al momento de una llamada, aparezca en el CRM la información del cliente.

**Respuesta 388:**

La CCB informa que la integración con el CRM CCB es vía web service

**Pregunta 389:**

**Anexo 2 Grupo 1 21**

**Se espera que alguno de los agente maneje información de tarjetas de crédito.**

**Respuesta 389:**

**La CCB informa que actualmente no se presta este servicio, sin embargo se podría contemplar en un futuro.**

**Pregunta 390:**

**Anexo 2 Grupo 1 22**

**Hay algún estándar de seguridad requerido. Por ejemplo: PCI, ISO, etc.**

**Respuesta 390:**

**La CCB informa que se requiere alineación bajo el estándar ISO 27001 última versión.**

**Pregunta 391:**

**Anexo 2 Grupo 1 23**

**Se requiere la configuración de una VPN IPSEC para el acceso a las aplicaciones.**

**Respuesta 391:**

**La CCB informa, no es necesario esta configuración.**

**Pregunta 392:**

**Anexo 2 Grupo 1 24**

**Qué tipo de restricciones se deben aplicar a las PCs de los agentes. Por ejemplo: se permiten USBs. Pueden guardar información en la PC.**

**Respuesta 392:**

**La CCB aclara que la respuesta se encuentra en el Anexo 2 Grupo 1 numeral 3.1.1**

**Pregunta 393:**

**Anexo 2 Grupo 1 25**

**Se requiere el uso de teléfonos IP o pueden ser softphones.**

**Respuesta 393:**

**La CCB informa, es responsabilidad del proveedor, elegir el recurso necesario para garantizar la correcta prestación del servicio.**

**Pregunta 394:**

**Invitación Publica 26**

**Se pide el favor de aclarar: Cuál es el documento de respuesta esperado.**

**Respuesta 394:**

**La pregunta no es clara. Sin embargo se informa que el proponente debe allegar con su propuesta todos los documentos y anexos que sean requeridos conforme se establece en la invitación.**

**Pregunta 395:**

**Diligenciar los Anexos 3 al 5 y 7 - 9, especificando Si o No con su respectiva respuesta de soporte, o estructurar un documento descriptivo de los requerimientos técnico y adjuntar sus respectivos anexos 3 - 5 y 7 - 9”.**

**Respuesta 395:**

**La CCB no acepta la observación pues el proponente no podrá modificar los anexos, los mismos deben ser diligenciados conforme se solicitan en la invitación.**

**Pregunta 396:**

**Invitación Publica 27**

**En caso de no pertenecer al Circulo de Afiliados, la propuesta siempre será tomada en cuenta. En caso de ser seleccionados, es requisito para la firma de contrato.**

**Respuesta 396:**

**La CCB no acepta la observación. Se informa que la afiliación al círculo de la CCB no es un requisito mínimo, pero si es un requisito de calificación de la propuesta, es decir, para acceder a puntaje, según corresponda, pero la afiliación se verificará a la fecha de presentación de la propuesta, no como requisito para firma del contrato.**

**Pregunta 397:**

**Anexo 9 28**

**Para el caso del Anexo 8 - Propuesta económica, se puede enviar el editable de la tabla, para la debida carga de datos, impresión y firma.**

**Respuesta 397:**

La CCB informa que los archivos que se encuentran publicados en la página se remiten en archivo pdf, para conservar la integridad del documento. Corresponde al proponente si es el caso, convertir los archivos correspondientes.

**Pregunta 398:**

Agradecemos enviar el tráfico de llamadas lo más detallado posible para Contact center.

**Respuesta 398:**

Ver Respuesta a la Pregunta 1

**Pregunta 399:**

Agradecemos enviar el tráfico de llamadas lo más detallado posible para Conmutador.

**Respuesta 399:**

Ver Respuesta a la pregunta 89.

**Pregunta 400:**

Agradecemos aclarar si se requiere contar con canal de datos principal y back-up con la misma capacidad.

**Respuesta 400:**

La CCB informa, si el proveedor deberá garantizar los niveles de servicio solicitados, manteniendo los estándares de atención satisfactorios de acuerdo con la invitación.

**Pregunta 401:**

Para la integración avaya aura debe existir alguna funcionalidad específica para la integración.

**Respuesta 401:**

La CCB informa, no solo para la troncal de voz.

**Pregunta 402:**

Es necesario cumplir con el 100% de los requisitos de la circular 042 según la naturaleza de la oferta.

**Respuesta 402:**

La CCB informa que los requisitos a cumplir en la circular 042 son los mencionados en el punto tres:

- 3. Obligaciones generales**
- 3.1. Seguridad y calidad**
- 3.2. Tercerización – Outsourcing**
- 3.3. Documentación**
- 3.4. Divulgación de información**

Y que apliquen a salvaguardar la información confidencial de los clientes de la CCB.

**Pregunta 403:**

**De la Invitación Pública**

Nuestra compañía es de reciente constitución en Colombia, no obstante cuenta con el respaldo financiero de experiencia y tecnológico del grupo empresarial al cual pertenece. Por lo anterior solicitamos amablemente consideren la posibilidad de permitir que dentro de nuestra propuesta incluyamos los estados financieros de nuestra casa Matriz en Brasil con el fin de complementar los nuestros.

**Respuesta 403:**

El análisis financiero a los posibles contratistas está enfocado a medir la capacidad financiera y de operación de quien suscribe el contrato en Colombia y asume las responsabilidades del contrato. No vemos precedente analizar estados financieros de empresas ajenas al posible contrato.

**Pregunta 404:**

**De la Invitación Pública**

Solicitamos amablemente se contemple la posibilidad de permitir la participación en el proceso de Uniones temporales.

**Respuesta 404:**

La CBB no acepta la observación, ya que como se señala en la invitación no podrán participar Consorcios o Uniones Temporales, o cualquier otra modalidad de asociación de colaboración empresarial.

**Pregunta 405:**

**De la Invitación Pública**

**Hay una especificación o preferencia considerada en cuanto a la ciudad de la operación.**

**Respuesta 405:**

**La CCB aclara que la respuesta se encuentra en el Anexo 2 Grupo 1 numeral 3.1.**

**Pregunta 406:**

**De la Invitación Pública**

**Cuál es el período de contratación contemplado.**

**Respuesta 406:**

**Ver Respuesta a la pregunta 220.**

**Pregunta 407:**

**De la Invitación Pública**

**La integración de las bases de datos de CCB se hará a través de Web Service. Nos suministrarán la especificación funcional.**

**Respuesta 407:**

**La CCB informa, si con el proveedor seleccionado se realizarán estas actividades.**

**Pregunta 408:**

**De la Invitación Pública**

**Las llamadas las recibiremos a través de troncal SIP.**

**Respuesta 408:**

**La CCB informa, hay varias de conectividad, con el proveedor seleccionado se validarán estas configuraciones de acuerdo con los protocolos informados, disponibles para la conexión.**

**Pregunta 409:**

**De la Invitación Pública**

**Cuál es el período contemplado para el almacenamiento de las grabaciones.**

**Respuesta 409:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 37.**

**Pregunta 410:**

**De la Invitación Pública**

**Hay un procedimiento contemplado para la entrega periódica de las grabaciones a CCB.**

**Respuesta 410:**

**La cámara aclara si hay un procedimiento y como complemento a la respuesta ver Anexo 13 obligaciones del contratista grupo 1 contact center punto g)**

**Pregunta 411:**

**Podríamos tener el árbol del IVR y la especificación funcional, con las integraciones.**

**Respuesta 411:**

**Ver Respuesta a la pregunta 16**

**Pregunta 412:**

**Invitación Pública**

**Pregunta General Agradeceríamos nos confirmen si es posible modificar el valor requerido para el indicador financiero de endeudamiento de 70 a 75%.**

**Respuesta 412:**

**Ver Respuesta a la pregunta 2.**

**Pregunta 413:**

**Invitación Pública Página 12**

**Cuántas Licencias para CCB son requeridas para el monitoreo de pantalla.**

**Respuesta 413:**

**La CCB informa que se pueden requerir de 3 a 5 licencias.**

**Pregunta 414:**

**Invitación Pública**

### **Pregunta General**

Es posible de acuerdo a nuestra política de preservación del medio ambiente y en aras de salvaguardar el mismo, remitir el documento mediante el uso de medios magnéticos.

**Respuesta 414:**

La CCB no acepta la observación y hace claridad en que de conformidad con lo indicado en el numeral 2.12 *“Presentación de la oferta”*, el proponente puede radicar su propuesta por medio escrito (físico) o por correo electrónico. Se debe tener en cuenta conforme el numeral señalado, la forma en que debe presentar el proponente su propuesta bien sea en medio escrito o por correo electrónico, en ésta última opción observar detenidamente lo que respecta al tamaño de los archivos, el formato en que deben ser enviados los documentos, etc.

**Pregunta 415:**

**Anexo 2      4.2 INDICADORES**

Cuáles son los máximos porcentajes de bonificación y penalización que se pueden tener.

**Respuesta 416:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 88**

**Pregunta 417:**

**Anexo 13 Página 9 y 10**

Estas penalizaciones son acumulables entre sí o existe un porcentaje deducible máximo mensual por incumplimiento.

**Respuesta 417:**

La CCB aclara que con relación a lo descrito en el anexo 13 numeral 11.1, los descuentos por incumplimiento se harán efectivos por cada uno de los indicadores establecidos.

**Pregunta 418:**

**Invitación publica 1.13 ESTRUCTURA Y ETAPAS DEL PROCESO**

Cuál es la fecha prevista de inicio del contrato.

**Respuesta 418:**

La CCB informa que el inicio del contrato depende del desarrollo y culminación de todas las etapas enmarcadas en la invitación, a los proponentes o proponentes adjudicatarios según el caso, se les informará lo respectivo.

**Pregunta 419:**

**Anexo 8**

**Nos podrían indicar que tiempos contempla la hora conexión ACD.**

**Respuesta 419:**

**La CCB informa que la hora conexión ACD contempla logueo de tiempo hablado.**

**Pregunta 420:**

**Invitación Pública Pregunta General**

**Requieren trabajar en días festivos. En caso afirmativo cuáles.**

**Respuesta 420:**

**La CCB aclara que no se requiere trabajar los festivos.**

**Pregunta 421:**

**Anexo 2 Grupo 1 "4. GESTION DEL CONOCIMIENTO 4.1 ESTADISTICAS-VOLUMETRÍA.**

**Notamos en el tráfico del inbound un alza importante para el mes de Marzo del 2016, este comportamiento es normal para todos los años o fue una situación atípica.**

**Respuesta 421:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 82**

**Pregunta 422:**

**Anexo 2 Grupo 1. Modelo de servicio y operación 1.1. Gestión INBOUND 1.1.1 Servicios INBOUND.**

**Para el servicio inbound se trabajará multiskill.**

**Respuesta 422:**

La CCB informa que si se trabajara de esa forma.

**Pregunta 423:**

**Anexo 2 Grupo 1 "1. Modelo de servicio y operación 1.1. Gestión INBOUND 1.1.1 Servicios INBOUND" El Segmento Recepción de Llamadas. Cuál es la Distribución Porcentual de Llamadas entre semana en el Servicio Inbound-Curva Intra week (por ejemplo lunes 20% Martes 18% Miércoles 17%, etc). Esto para cada uno de los skill en caso de no trabajar multiskill.**

**El Segmento Recepción de Llamadas. Cuál es el Distribución Porcentual de Llamadas intradía (curva hora a hora) en el Servicio Inbound. (Por ejemplo 8:00am 20% 9:00am 18% 10:00am 17%, etc) Esto para cada uno de los skill en caso de no trabajar multiskill.**

**Respuesta 423:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 1**

**Pregunta 424:**

**Anexo 2 Grupo 1 "1. Modelo de servicio y operación 1.1. Gestión INBOUND 1.1.1 Servicios INBOUND"**

**El Segmento Recepción de Llamadas, Cual es el Volumen de Llamadas Entrantes por día o por mes. Esto para cada uno de los skill en caso de no trabajar multiskill.**

**Respuesta 424:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 1**

**Pregunta 425:**

**Anexo 2 Grupo 1 "1. Modelo de servicio y operación 1.1. Gestión INBOUND 1.1.1 Servicios INBOUND"**

**El servicio de emisión trabaja de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm para todos los skill.**

**Respuesta 425:**

**La CCB aclara que si, a excepción del servicio Contáctenos que solamente es de Lunes a Viernes de 8:00 am a 6:00 pm**

**Pregunta 426:**

**Anexo 2 Grupo 1 "1. Modelo de servicio y operación 1.2. Gestión OUTBOUND 1.2.1. Generalidades de Operación Outbound"**

Para el servicio Outbound se trabajará multiskill.

Respuesta 426:

La CCB informa que si se trabajara de esa forma.

Pregunta 427:

Anexo 2 Grupo 1 "1. Modelo de servicio y operación 1.2. Gestión OUTBOUND 1.2.1. Generalidades de Operación Outbound"

Cuál es el porcentaje de registros efectivos sobre la cantidad de registros entregados al mes. (Ejemplo: Registros efectivos/Cantidad de Registros entregados al mes= $80000/100000= 80\%$ ) "

Respuesta 427:

Ver Respuesta a la Pregunta 61.

Pregunta 428:

Anexo 2 Grupo 1 "1. Modelo de servicio y operación 1.2. Gestión OUTBOUND 1.2.1. Generalidades de Operación Outbound"

Cuál es el porcentaje de registros efectivos sobre la totalidad de registros contactados.

Registros Efectivos: Clientes y/o prospectos susceptibles de cumplir con el objeto del servicio, bien sea venta, actualización de datos, validación, verificación, entre otros. (Ejemplo: Registros efectivos /Registros Contactados= $50000/80000= 62,5\%$ ) "

Respuesta 428:

Ver Respuesta a la Pregunta 61.

Pregunta 429:

Anexo 2 Grupo 1 "1. Modelo de servicio y operación 1.2. Gestión OUTBOUND 1.2.1. Generalidades de Operación Outbound"

Cuál es el porcentaje de registros efectivos positivos sobre la totalidad de registros efectivos. Registros Efectivos positivos: Clientes y/o prospectos con el cual se cumple con el objeto del servicio, bien sea venta, actualización de datos, validación, verificación, entre otros. (Ejemplo: Registros Efectivos Positivos/Registros Efectivos= $35000/50000= 70\%$ )

Respuesta 428:

Ver Respuesta a la Pregunta 61.

**Pregunta 429:**

**Anexo 2 Grupo 1 "1. Modelo de servicio y operación 1.2. Gestión OUTBOUND 1.2.1. Generalidades de Operación Outbound"**

**Cuál es el porcentaje de registros cerrados en intentos máximos sobre la cantidad de registros entregados al mes. Registros cerrados en intentos máximos: Registros y/o prospectos con los cuales no se logra contacto y se cierra el registro por que la cantidad de intentos de llamada supera la establecida. (Ejemplo: Registros cerrados en Intentos Máximos/Cantidad de Registros entregados al mes=5000/100000= 5%)**

**Respuesta 429:**

Ver Respuesta a la Pregunta 61.

**Pregunta 430:**

**Anexo 2 Grupo 1 "1. Modelo de servicio y operación 1.2. Gestión OUTBOUND 1.2.1. Generalidades de Operación Outbound"**

**Existe algún porcentaje histórico de ventas caídas. De ser positivo indicar cuál es el porcentaje de ventas caídas sobre las ventas realizadas.**

**Respuesta 430:**

**La CCB aclara que no se presta ese servicio actualmente, sin embargo podría contemplarse en un futuro.**

**Pregunta 431:**

**Anexo 2 Grupo 1 "1. Modelo de servicio y operación 1.2. Gestión OUTBOUND 1.2.1. Generalidades de Operación Outbound"**

**Cuál es el porcentaje de registros incompletos o errados (que no se pueden gestionar)**

**Respuesta 431:**

**La CCB informa que el porcentaje es del 11%**

**Pregunta 432:**

**Anexo 2 Grupo 1 "1. Modelo de servicio y operación 1.2. Gestión OUTBOUND 1.2.1. Generalidades de Operación Outbound"**

Cuál es el promedio de llamadas o marcaciones por cada uno de los registros cargados en el mes.

(Ejemplo: Total de llamadas o marcaciones/Total de registros cargados =  $240000/90000=2,6$ )

Respuesta 432:

Ver Respuesta a la Pregunta 61.

Pregunta 433:

Anexo 2 Grupo 1 "1. Modelo de servicio y operación 1.2. Gestión OUTBOUND1.2.1. Generalidades de Operación Outbound"

Cuál es el porcentaje de conversaciones obtenidas (Voz Humana) al mes, sobre la cantidad de marcaciones realizadas. (Ejemplo: Conversaciones / Marcaciones =  $75000/240000= 31\%$ ) "

Respuesta 433:

Ver Respuesta a la Pregunta 61

Pregunta 434:

Anexo 2 Grupo 1 "1. Modelo de servicio y operación 1.2. Gestión OUTBOUND 1.2.1. Generalidades de Operación Outbound"

Cuál es el promedio de conversación en segundos (AHT o TMO) para un registro efectivo positivo.

Respuesta 434:

Ver Respuesta a la Pregunta 61.

Pregunta 435:

Anexo 2 Grupo 1 1. Modelo de servicio y operación 1.2. Gestión OUTBOUND 1.2.1. Generalidades de Operación Outbound"

Cuál es el promedio de conversación en segundos (AHT o TMO) para un registro efectivo negativo.

Registro efectivo negativo: Clientes y/o prospectos que aun cumpliendo con los requisitos para el objeto del servicio (venta, actualización de datos, validación, verificación, etc.) no lo toma por diferentes motivos bien sea porque no está interesado, no tiene empleo, le parece muy costoso el servicio, entre otros. "

Respuesta 435:

Ver Respuesta a la Pregunta 61, descrita como Contacto Efectivo, Contacto No efectivo y No contactado

**Pregunta 436:**

**Anexo 2 Grupo 1 "1. Modelo de servicio y operación 1.2. Gestión OUTBOUND 1.2.1. Generalidades de Operación Outbound"**

**Cuál es el promedio de conversación en segundos (AHT o TMO) para un contacto no efectivo**

**Contacto no efectivo: Persona contactada la cual no cumple con los requisitos objeto del servicio (venta, actualización de datos, validación, verificación...) entre los cuales se puede encontrar no titular, fallecimiento, persona fuera del país."**

**Respuesta 436:**

Ver Respuesta a la Pregunta 435

**Pregunta 437:**

**Anexo 2 Grupo 1 "1. Modelo de servicio y operación 1.2. Gestión OUTBOUND 1.2.1. Generalidades de Operación Outbound"**

**Cuál es el promedio de conversación en segundos (AHT o TMO) para una conversación**

**Programada o reintento. Conversación programada: llamada programada por solicitud del cliente bien sea a una hora distinta o a otro teléfono de contacto."**

**Respuesta 437:**

La CCB informa que el TMO es de 240 segundos para este tipo de llamadas.

**Pregunta 438:**

**Anexo 2 Grupo 1 "1. Modelo de servicio y operación 1.2. Gestión OUTBOUND 1.2.1. Generalidades de Operación Outbound"**

**Cuál es el promedio de conversación en segundos (AHT o TMO) para una conversación programada o reintento. Conversación programada: llamada programada por solicitud del cliente bien sea a una hora distinta o a otro teléfono de contacto."**

**Respuesta 438:**

Ver Respuesta a la Pregunta 437.

**Pregunta 439:**

### Invitación Pública Pregunta General

Tienen un porcentaje de incentivos establecido. En caso afirmativo informar que porcentaje tienen.

Respuesta 439:

Ver Respuesta a la Pregunta 88

Pregunta 440:

Anexo 2 Grupo 1 1.1.1 Servicios INBOUND

Se menciona la existencia de un ivr, favor indicar si el ivr es de propiedad de CCB o deberá ser desarrollado por el proveedor adjudicado.

Respuesta 440:

La CCB informa, no tiene ninguna herramienta de IVR, todos los recursos para atender los servicios solicitados serán de responsabilidad del proveedor seleccionado.

Pregunta 441:

Anexo 2 Grupo 2 1.1.1 Servicios INBOUND

De ser afirmativa la respuesta anterior favor enviar el árbol de navegación y detalle de transaccionalidad requeridos así como las integraciones.

Respuesta 441:

Ver Respuesta de la pregunta 16

Pregunta 442:

Anexo 2 Grupo 3 1.1.1 Servicios INBOUND

Se informa que se deben realizar registros sobre el CRM de la CCB, favor indicar como es el acceso a dicho aplicativo y que requerimientos de hardware, software y ancho de banda se requieren en el proveedor.

Respuesta 442:

La CCB informa, las integraciones se realizan vía Web Service y los requerimientos se atenderán en la implementación con el proveedor seleccionado.

Pregunta 443:

**Anexo 2 Grupo 4 1.1.1 Servicios INBOUND**

La plataforma de correo electrónico será de CCB o debe ser suministrada por el proveedor.

**Respuesta 443:**

La CCB informa, la plataforma de correo electrónico es de responsabilidad del proveedor seleccionado.

**Pregunta 444**

**Anexo 2 Grupo 5 1.1.3. IVR**

Se menciona que el proveedor debe contar con cabina de grabación para cambio de anuncios en el IVR, favor confirmar la periodicidad con que se requiere dicho servicio y si la CCB tiene una voz oficial o el proveedor debe contratarla.

**Respuesta 444:**

La CCB informa que la periodicidad de cambios en el IVR son en promedio 2 veces al año y el proveedor debe encargarse del proceso de voz en el IVR.

**Pregunta 445:**

**Anexo 2 Grupo 6 1.3 SERVICIOS VIRTUALES DE SOPORTE**

Los servicios de chat, contáctenos y llamada virtual deben ser implementados por el proveedor.

**Respuesta 445:**

La CCB informa, sí, todos los recursos para atender los servicios solicitados serán de responsabilidad del proveedor seleccionado.

**Pregunta 446:**

**Anexo 2 Grupo 7 1.3 SERVICIOS VIRTUALES DE SOPORTE**

Con respecto a casos especializados que deben ser atendidos por un Asesor de CCB favor indicar como es el proceso de escalamiento y que recursos se requieren para el mismo.

**Respuesta 446:**

**Ver Respuesta a la Pregunta 66.**

**Pregunta 447:**

**Anexo 2 Grupo 8 1.3 SERVICIOS VIRTUALES DE SOPORTE**

Adicional a lo anterior favor indicar si este asesor corresponde al denominado Asesor inhouse.

Respuesta 448:

La CCB aclara que el asesor ccb es funcionario directo de CCB, el Agente Inhouse es funcionario del contratista, por tal motivo son diferentes.

Pregunta 449:

**Anexo 2 Grupo 9 3.1 INFRAESTRUCTURA FISICA**

Favor especificar que significa que cada puesto debe ser independiente.

Respuesta 449:

La CCB aclara que al indicar puestos independientes hace referencia al espacio que requiere cada agente para realizar de forma adecuada su gestión, evitando disminución de ruido entre la llamadas de los agentes.

Pregunta 450:

**Anexo 2 Grupo 10 3.1 INFRAESTRUCTURA FISICA**

Favor indicar cómo es el aislamiento requerido para la operación.

Respuesta 450:

Ver Respuesta a la Pregunta 43.

Pregunta 451:

**Anexo 2 Grupo 1 3.2.1 PLANTA TELEFÓNICA**

A nivel de configuración se requiere alguna integración entre centrales telefónicas Cliente - Proveedor.

Respuesta 451:

La CCB informa, las integraciones con la planta Avaya, solo corresponde a la conexión de canal de voz para la transferencia de llamadas entre la CCB y el Contact Center.

Pregunta 452:

**Anexo 2 Grupo 1 3.2.1.5 IVR (Sistema interactivo de respuesta por voz)**

De requerir mejorar un IVR existente o realizar la construcción del mismo, nos podrían suministrar el árbol de construcción del mismo. Esto con el fin de evaluar mejoras o profundidad de construcción

**Respuesta 452:**

**Ver Respuesta a la pregunta 16**

**Pregunta 453:**

**Anexo 2 Grupo 1 3.3. RESPALDO Y SOPORTE TÉCNICO DEL SERVICIO**

El proveedor debe suministrar los canales de datos tanto principal como backup.

**Respuesta 453:**

La CCB informa, si, ver anexo 2.

**Pregunta 454:**

**Anexo 2 Grupo 1 3.7 GRABACIÓN**

Cómo se transferirían las grabaciones entre el proveedor – Cliente.

**Respuesta 454:**

Ver Respuesta a la Pregunta 37, y como complemento tener en cuenta lo descrito en el anexo 2 grupo 1 numeral 3.7

**Pregunta 455:**

**Anexo 2 Grupo 1 3.7 GRABACIÓN**

En caso de que las grabaciones sean almacenadas en los sistemas del proveedor cuanto tiempo serían almacenadas estas grabaciones.

**Respuesta 455:**

Ver Respuesta de la pregunta 37.

**Pregunta 456:**

**Anexo 2 Grupo 1 3.7 GRABACIÓN**

Qué tipificaciones serían susceptibles de ser grabadas.

Respuesta 456:

Ver Respuesta a la Pregunta 37.

Pregunta 457:

Solicitamos a la Cámara de Comercio, se sirva aclarar la cláusula Penal prevista en el numeral 25) del Anexo 5 – Proyecto de Contrato, en el sentido de precisar que la misma operará ante el incumplimiento total de las obligaciones asumidas por el contratista, y no por el incumplimiento parcial, por cuanto tal circunstancia ya se encuentra sancionada en la cláusula de multas y sanciones del Proyecto de Contrato en mención.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la cláusula penal se constituye en una tasación anticipada de perjuicios a raíz del incumplimiento definitivo del contrato, a diferencia de las multas, las cuales se configuran en conminatorias del cumplimiento de las obligaciones en razón al acaecimiento de incumplimientos parciales, sin perjuicio de la desproporcionalidad que resultaría de aplicar una misma sanción por incumplimiento parcial y total.

Respuesta 457:

La CCB no acepta la observación y se permite aclarar que la finalidad de la cláusula de apremio es conminar al contratista para que cumpla con su obligación parcialmente incumplida.

Ahora bien, la cláusula penal implica una liquidación anticipada de los perjuicios por la no ejecución del contrato, que busca además de precaver, sancionar el incumplimiento parcial o total de las obligaciones a cargo del contratista. Por lo tanto, la CCB podrá ante cualquier incumplimiento acudir a las cláusulas sancionatorias del contrato que considere adecuadas conforme al incumplimiento acaecido.

Es necesario también aclarar que la CCB no aplicará 2 sanciones por un mismo hecho, pues la CCB con dichas cláusulas busca garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones para cumplir con la finalidad del servicio.

Pregunta 458:

Solicitamos a la Cámara de Comercio, incluya un procedimiento previo a la imposición de la cláusula penal, en el cual las partes determinen y prueben la responsabilidad a cargo de la compañía, a efectos de garantizar el derecho a la defensa y al debido proceso.

Respuesta 458:

La CCB indica que tal como se encuentra señalado en el párrafo de la cláusula 24 “Cláusula de Apremio” del anexo 13- proyecto de contrato, el procedimiento mínimo para la aplicación de cualquier sanción es el siguiente: *“El procedimiento mínimo para la aplicación de cualquier sanción contractual será el siguiente: (i) El Supervisor*

*del Contrato comunicará por escrito a EL CONTRATISTA el presunto incumplimiento presentado. (ii) Recibida la comunicación, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, EL CONTRATISTA podrá indicar las razones por las cuales estima que no tiene responsabilidad en relación con el presunto incumplimiento. (iii) El Supervisor del Contrato analizará las explicaciones suministradas por EL CONTRATISTA, y de resultar aceptables, se lo hará saber a éste; en caso contrario le comunicará que se procederá a la sanción contractual (igual comunicación se dará en caso de que EL CONTRATISTA no indique razón alguna).”*

**Pregunta 459:**

Requerimos a la Cámara de Comercio, se sirva revisar las multas previstas en el Anexo 5 – Proyecto de Contrato, a efectos de que una misma conducta no dé lugar a varios tipos de sanciones. En este orden, solicitamos a la Entidad que las multas sean aplicadas sobre el valor del servicio incumplido y no sobre el valor total estimado del contrato.

**Respuesta 459:**

La CCB aclara que no aplicará 2 sanciones por un mismo hecho, pues la CCB con dichas cláusulas busca garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones para cumplir con la finalidad del servicio. Por ende, se diferencian los descuentos en el incumplimiento en la operación del servicio y las sanciones por incumplimiento contractual, estas últimas se sancionan sobre el valor del contrato.

**Pregunta 460:**

En razón al término de duración del contrato que lleguen a suscribir las partes, debe verificarse la conveniencia de acordar el incremento anual de las tarifas.

**Respuesta 460:**

Ver Respuesta a la Pregunta 196.

Atentamente

Cámara de Comercio de Bogotá

[Fin de la respuesta a las observaciones]