

**RESPUESTA A INQUIETUDES  
INVITACIÓN N° 00133**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA: Contratar a través de un tercero el servicio de Contact Center, que nos permita garantizar el mejor servicio de atención a usuarios través de todos los canales virtuales habilitados por el Banco**

Pregunta: Solicitamos amablemente a la entidad confirmar para el anexo económico si se espera que el valor del puesto de trabajo tenga incluido todos los costos transaccionales de mensajes por ejemplo del chat, voicebot, whatsapp entre otros o se ingresaría en los ítems a demanda de servicios adicionales a cotizar  
Respuesta: Puede incluir un paquete en el costo por asesor e indicar el valor unitario adicional o por paquete adicional cuando se supere el volumen del paquete, o dejarlo todo variable, esto es a criterio del oferente

Pregunta: anexo\_no.\_17\_tabla\_de\_indicadores\_de\_desempeno\_asesores\_de\_contact\_center

Fuente del indicador

en el anexo 17, en todas las hojas hay un campo de nombre "Fuente del indicador" el Banco menciona el uso de varias herramientas como fuente de información. la pregunta es, esas fuentes son del actual proveedor o del banco? si esas fuentes son el resumen la plataforma de contact center y tableros de control como BI y tipificadores suministrados por el actual contratista donde el Banco puede extraer la información para generar análisis de información?

Respuesta: Se publica además modificando el Anexo 17., retirando los nombres de las herramientas. Los proveedores pueden usar las herramientas que tengan implementadas

Pregunta: anexo\_no.\_17\_tabla\_de\_indicadores\_de\_desempeno\_asesores\_de\_contact\_center

Por medio de las herramientas DYNAMIC Y HERMES se generan los reportes para la medición del indicador .

en el anexo 17, hoja "Indicador Tipificación", campo "Fuente del indicador" el Banco menciona 2 herramientas, "DYNAMIC Y HERMES". esta herramienta Dynamic es el CRM de Microsoft y es o esta licenciado a nombre de la Bancoldex?

Respuesta: Se publica además modificando el Anexo 17., retirando los nombres de las herramientas. Los proveedores pueden usar las herramientas que tengan implementadas

Pregunta: anexo\_no.\_17\_tabla\_de\_indicadores\_de\_desempeno\_asesores\_de\_contact\_center

Por medio de las herramientas DYNAMIC Y HERMES se generan los reportes para la medición del indicador .

en el anexo 17, hoja "Indicador Tipificación", campo "Fuente del indicador" el Banco menciona 2 herramientas, "DYNAMIC Y HERMES". esta herramienta Dynamic es otro CRM propiedad del Banco aparte a Salesforce?

Respuesta: Se publica además modificando el Anexo 17., retirando los nombres de las herramientas. Los proveedores pueden usar las herramientas que tengan implementadas

Pregunta: anexo\_no.\_17\_tabla\_de\_indicadores\_de\_desempeno\_asesores\_de\_contact\_center

Por medio de las herramientas CCPulse e Impact 360 se generan los reportes para la medición del indicador el cual lo envía el área de Estadística.

en el anexo 17, hoja "Indicador PENC", campo "Fuente del indicador" el Banco menciona 2 herramientas , "CCPulse e Impact 360". por favor aclarar si esas herramientas son del Banco o del actual proveedor? que proposito tienen? si el nuevo contratista debe usarlas en la operacion?

Respuesta: Se publica adenda modificando el Anexo 17., retirando los nombres de las herramientas. Los proveedores pueden usar las herramientas que tengan implementadas

Pregunta: anexo\_no.\_17\_tabla\_de\_indicadores\_de\_desempeno\_asesores\_de\_contact\_center

Por medio del analista de calidad las y las herramientas Matriz de calidad Dynamyc, BD, e generan reportes mensuales los cuales permiten el calculo del indicador.

en el anexo 17, hoja "Indicador PEC", campo "Fuente del indicador" el Banco menciona 2 herramientas , "Matriz de calidad Dynamyc, BD". por favor aclarar si esas herramientas son del Banco o del actual proveedor? que proposito tienen? si el nuevo contratista debe usarlas en la operacion?

Respuesta: Se publica adenda modificando el Anexo 17., retirando los nombres de las herramientas. Los proveedores pueden usar las herramientas que tengan implementadas

Pregunta: anexo\_no.\_17\_tabla\_de\_indicadores\_de\_desempeno\_asesores\_de\_contact\_center

Por medio de las herramientas DYNAMIC Y HERMES se generan los reportes para la medición del indicador .

en el anexo 17, hoja "Indicador Tipificación", campo "Fuente del indicador" el Banco menciona 2 herramientas , "DYNAMIC Y HERMES". por favor aclarar si esas herramientas son del Banco o del actual proveedor? que proposito tienen? si el nuevo contratista debe usarlas en la operacion?

Respuesta: Se publica adenda modificando el Anexo 17., retirando los nombres de las herramientas. Los proveedores pueden usar las herramientas que tengan implementadas

Pregunta: anexo\_no.\_17\_tabla\_de\_indicadores\_de\_desempeno\_asesores\_de\_contact\_center

Por medio de las herramientas DataEstudio, Hremes se generan los reportes para la medición del indicador el cual loenvia el área de Estadística.

en el anexo 17, hoja "Indicador Adherencia", campo "Fuente del indicador" el Banco menciona 2 herramientas , DataEstudio, Hremes. por favor aclarar si esas herramientas son del Banco o del actual proveedor? que proposito tienen? si el nuevo contratista debe usarlas en la operacion?

Respuesta: Las que defina el proveedor

Pregunta: anexo\_no.\_18\_matriz\_de\_requerimientos\_funcionales

s. Chatbot soportado en Inteligencia Artificial con modelos de autoaprendizaje, capacidades de generación automática de contenido y la posibilidad de alimentar el modelo a partir de las fuentes de información predefinidas por Bancóldex o para dar respuesta según la configuración de flujos de atención (tecnología GPT).

amablemente solicitamos a la entidad eliminar del requerimiento de chatbot la solicitud de tecnología GPT o modificar el texto colocando como sugerencia Tecnología GPT, debido a que en el mercado o industria de Inteligencia Artificial la tecnología GPT no es la unica, quedando un texto así o similar:

"s. Chatbot soportado en Inteligencia Artificial con modelos de autoaprendizaje, capacidades de generación automática de contenido y la posibilidad de alimentar el modelo a partir de las fuentes de información predefinidas por Bancóldex o para dar respuesta según la configuración de flujos de atención (ejemplo como tecnología GPT)."

Respuesta: Por eso se sugiere. No es obligatorio

Pregunta: anexo\_no.\_18\_matriz\_de\_requerimientos\_funcionales

q. Herramienta que permita entregar visualizaciones de información en línea de tableros de control y dashboard de servicios y campañas en tiempo real de acuerdo a las necesidades de información de Bancóldex.

amablemente solicitamos a la entidad confirmar cuantos accesos nombrados requiere a la herramienta de tableros de control y dashboard?

Respuesta: Dos

Pregunta: anexo\_no.\_18\_matriz\_de\_requerimientos\_funcionales

o. Herramienta que permita el reconocimiento de voz del cliente para permitir mejores interacciones y también en canales de chat para permitir la experiencia de reconocimiento de audios y respuesta con voz.

amablemente solicitamos al Banco alcarar un poco mas este requerimiento sobre el reconcimiento de voz? La entidad busca reconocimiento de voz solamente sobre las llamadas , es correcto nuestro entendimiento?

Respuesta: Si, o mensajes de voz a través de chat

Pregunta: anexo\_no.\_18\_matriz\_de\_requerimientos\_funcionales

h. Conexión de todos los canales de CHAT (Chat Web, Facebook messenger, instagram messenger, y canales de interacciones (Email, Instagram Page, Facebook Page y Twitter)

en los terminos de referencia, numeral 5.2. Alcance del servicio, punto 1, EL Banco enuncia los canales de atencion de CHAT con claridad, mas sin embargo en este item "h" del anexo 18 solicita email. solicitamos amablemente al banco suprimir de este literal el canal de email, ya que este canal no es un canal de chat, este alcance no tendria como cumplirse ya que email no es un canal de CHAT.

Respuesta: No se corrige

Pregunta: anexo\_no.\_18\_matriz\_de\_requerimientos\_funcionales

h. Conexión de todos los canales de CHAT (Chat Web, Facebook messenger, instagram messenger, y canales de interacciones (Email, Instagram Page, Facebook Page y Twitter)

En los terminos de referencia, numeral 5.2. Alcance del servicio, punto 1, EL Banco enuncia los canales de atencion de CHAT con claridad, mas sin embargo en este item "h" del anexo 18 solicita Instagram page. solicitamos amablemente al banco confirmar si requiere solamente conexion con el canal de chat de instagram, ya que instagram page no es un canal de chat.

Respuesta: Si

Pregunta: anexo\_no.\_18\_matriz\_de\_requerimientos\_funcionales

h. Conexión de todos los canales de CHAT (Chat Web, Facebook messenger, instagram messenger, y canales de interacciones (Email, Instagram Page, Facebook Page y Twitter)

En los terminos de referencia, numeral 5.2. Alcance del servicio, punto 1, EL Banco enuncia los canales de atencion de CHAT con claridad, mas sin embargo en este item "h" del anexo 18 solicita Facebook Page. Solicitamos amablemente al banco confirmar si requiere solamente conexion con el canal de chat de facebook(messenger), ya que facebook page no es un canal de chat.

Respuesta: Si

Pregunta: anexo\_no.\_18\_matriz\_de\_requerimientos\_funcionales

g. Habilitación de paso a agente y funcionalidad click to call para todos los canales de Chat habilitados, chat web y chatbot

amablemente solicitamos a la entidad modificar este requerimiento, estableciendo que el click to call es para los canales de chat en la web. lo anterior se basa en que no Todos lo canales de chat soportan click to call, y para evitar erradas interpretaciones, lo mas adecuado es modificar el texto confirmando que unicamente el click to call es para chat en la web con agente, dejando el texto similar: "g. Habilitación de paso a agente y funcionalidad click to call para chat web "

Respuesta: Lo puede incluir según su alcance

Pregunta: anexo\_no.\_18\_matriz\_de\_requerimientos\_funcionales

y. Entregar el detalle de las llamadas de salida por destinos y tipo de telefonía al que se marcó, para poder corroborar con el proveedor de Bancóldex el costo de la misma y soportado en el detalle de tarificación de llamadas.

Amablemente solicitamos confirmar si el sistema o herramienta de tarificación , de analisis de costos de llamadas la suministra la entidad bancoldex?

Respuesta: No

Pregunta: anexo\_no.\_18\_matriz\_de\_requerimientos\_funcionales

y. Entregar el detalle de las llamadas de salida por destinos y tipo de telefonía al que se marcó, para poder corroborar con el proveedor de Bancóldex el costo de la misma y soportado en el detalle de tarificación de llamadas.

amablemente solicitamos al Banco confirmar quien realizará a actividad de corroborar con el proveedor de Bancoldex el costos de la telefonía?

Respuesta: Bancoldex- Oficina de Servicio al Cliente

Pregunta: anexo\_no.\_18\_matriz\_de\_requerimientos\_funcionales

x. Envío de correos electrónicos a través de la cuenta de correo corporativa, seguimiento y métricas

amablemente solicitamos a la entidad confirmar si este envio de correos a traves del correo corporativo del banco se debe realizar con una herramienta de envios masivos de correos?

Respuesta: No, el envío de correos se realiza en respuesta a los casos recibido a través de este medio o en cumplimiento de compromisos de servicio o ventas

Pregunta: anexo\_no.\_18\_matriz\_de\_requerimientos\_funcionales

x. Envío de correos electrónicos a través de la cuenta de correo corporativa, seguimiento y métricas

La herramienta de envios masivos la suministra el banco y el contratista debe es realizar la actividad de gestionar las campañas de correo con personal para envios y creacion de plantillas? es correcto nuestro entendimiento?

Respuesta: No, el correo es un canal inbound para la operación

Pregunta: anexo\_no.\_18\_matriz\_de\_requerimientos\_funcionales

h. Suministrar a Bancóldex las bases de datos de los Usuarios que utilizan los servicios del Contact center

amablemente solicitamos al Banco confirmar el tamaño de la base de datos de los usuarios que utilizan los servicios del Contact center de los últimos 3 o 2 años en Gigas.

Respuesta: Se entregan dos Bases de datos. Una Inbound y Una Outbound

Cantidad Registros Inbound: 2021- 2022- 28.620 2023- 26.516

Cantidad Registros Outbound: 2021- 2022- 84.621 2023- 128.273

Peso: Inbound: 10 MB/ MES Outbound: 46 MB/MES

Pregunta: anexo\_no.\_18\_matriz\_de\_requerimientos\_funcionales

e. Atención de llamadas telefónicas transferidas por el PBX de Bancóldex.

amablemente solicitamos a la entidad confirmar actualmente cuantos accesos simultáneos o troncales SIP se tiene configurados en el PBX de Bancóldex para transferir las llamadas del PBX de Bancóldex hacia el IVR del proveedor?

Respuesta: Se tienen 2 troncales (30 canales) y (20 canales)

Pregunta: anexo\_no.\_18\_matriz\_de\_requerimientos\_funcionales

b. Atención de la línea de servicio al Cliente 018000 que es propiedad de Bancóldex y de sus líneas virtuales.

Amablemente solicitamos a la entidad confirmar si el Banco es y será el responsable del pago de la facturación de los consumos de todas las líneas propiedad del banco?

Respuesta: Si

Pregunta: anexo\_no.\_18\_matriz\_de\_requerimientos\_funcionales

b. Atención de la línea de servicio al Cliente 018000 que es propiedad de Bancóldex y de sus líneas virtuales.

Amablemente solicitamos a la entidad confirmar si el Banco es y será el responsable del pago de la facturación de los consumos de el cobro revertido de las llamadas del 018000, es acertado nuestro entender?

Respuesta: Si

Pregunta: anexo\_no.\_18\_matriz\_de\_requerimientos\_funcionales

b. Atención de la línea de servicio al Cliente 018000 que es propiedad de Bancóldex y de sus líneas virtuales.

Amablemente solicitamos a la entidad confirmar actualmente cuantos accesos simultáneos tiene provisionada cada línea virtual del banco detalladas en el anexo 14, hoja Líneas Virtuales.

Respuesta: La línea 018000 cuenta con 5 canales

Pregunta: anexo\_no.\_10\_formato\_condiciones\_tecnologicas

Para la comunicación de voz y datos entre el proveedor y Bancóldex, el proveedor deberá disponer de dos canales MPLS dedicados, con una velocidad de 10 Mbps cada uno y con capacidad para cifrar el tráfico en tránsito. Uno de los canales deberá estar instalado en el Data Center de Bancóldex ubicado en la Calle 28 # 13A 15 Piso 40 funcionando como principal y el otro canal deberá estar instalado en el Data Center alternativo de Bancóldex ubicado en la Autopista Medellín Km.7.5 Celta Trade Park bodega 32, Cundinamarca, Colombia funcionando como respaldo o backup, desde ambos canales se deben alcanzar el servicio o plataforma del proveedor tanto en su sitio principal como alternativo se deberá presentar el diagrama de red.

Amablemente solicitamos al Banco confirmar si los canales deben estar operativos como activo-activo o por el contrario activo-pasivo.

Respuesta: Activo-pasivo

Pregunta: anexo\_no.\_10\_formato\_condiciones\_tecnologicas

Describir el esquema que el proponente utilizará para la transmisión de información cifrada y protegida. La encriptación debe estar basada en estándares y algoritmos reconocidos internacionalmente que brinden al menos la seguridad ofrecida por AES o RSA. Se solicita hacer una descripción de los diferentes esquemas de cifrado que se utilizan o se pueden implementar en la solución para cifrar la información a nivel de bases de datos, repositorios de archivos, comunicaciones y demás capas del sistema.

Solicitamos a la entidad exigir a los proponentes presentar una certificación del fabricante de la herramienta donde claramente exprese que la plataforma de contact center soporta e incluye métodos de cifrado con AES o RSA.

Respuesta: Se valida con Area encargada y no se incluye

Pregunta: anexo\_no.\_10\_formato\_condiciones\_tecnologicas

Manejo de correos electrónicos provenientes de una cuenta de correo corporativa con dominio de Bancóldex, soportado en una plataforma Office 365, la plataforma que realice la gestión debe tener la capacidad de ser integrada con las cuentas de correo mediante el protocolo OAuth 2.0 de Microsoft u otro protocolo certificado en seguridad y conectividad por el proveedor y Microsoft.

Solicitamos a la entidad exigir a los proponentes presentar una certificación del fabricante de la herramienta principal de contact center donde claramente exprese y garantice que la plataforma ofrecida soporta lo exigido por el Banco en relación a OAuth 2.0 de Microsoft u otro protocolo certificado en seguridad y conectividad por el proveedor y Microsoft. Esto puede aplicar tanto para cloud como para on-premise.

Respuesta: Se valida con Area encargada y no se incluye

Pregunta: anexo\_no.\_10\_formato\_condiciones\_tecnologicas

La disponibilidad de la plataforma tecnológica de la solución debe ser igual o superior a 99.9%; para todos los servicios contratados; telefónico llamadas entrantes y salientes, chat web, chat bot, correo electrónico, buzón telefónico, formulario de Contáctenos de la Página Web, whatsapp, email marketing, agendamiento de llamadas y videollamada.

Solicitamos a la entidad exigir a los proponentes presentar una certificación del fabricante de la herramienta principal de contact center donde claramente exprese y garantice que la plataforma ofrecida garantiza el mínimo 99.9% o más de lo exigido por el Banco, esto puede aplicar tanto para cloud como para on-premise.

Respuesta: se evalúa la propuesta

Pregunta: anexo\_no.\_10\_formato\_condiciones\_tecnologicas

El proponente debe garantizar al Banco la asignación de la tecnología adecuada para la prestación de los servicios de Contact Center, dentro de los parámetros requeridos en esta publicación, para una operación continua y de excelentes niveles de calidad. Se debe ofrecer una plataforma omnicanal integrada con el CRM del Banco (Salesforce) que permita ser accedida mediante múltiples canales, y permita la integración con cualquier sistema de información, para dinamizar las diferentes expectativas del Banco en cuanto a gestión de oportunidades y aprovechamiento de la información capturada a través de la plataforma de contact center. Con el fin de poder evidenciar el cumplimiento de este requerimiento, el proveedor debe anexar el diagrama de la arquitectura tecnológica al servicio del Banco y una breve sustentación de esta.

Solicitamos a la entidad solicitar a los proponentes como requisito habilitante una certificación del fabricante de la herramienta de contact center donde claramente exprese la integración Nativa con el CRM del Banco, Salesforce. Lo anterior le brindará garantía y aseguramiento al Banco sobre los ofrecimientos de los oferentes previo a la ejecución y no estará expuesto el Banco a que el futuro contratista deba cambiar de proveedor de plataforma por no cumplir con ese importante requisito.

Respuesta: No se incluye este requerimiento debido a que existen otros medios de integración no nativos entre Salesforce y los aplicativos OMNICANAL

Pregunta: Terminios de Referencia

5.3. Requerimiento obligatorios de Riesgo Operativo

- Plan de Contingencia y Continuidad de Negocio

Entendemos que tanto el plan de continuidad, como el de contingencia se entregan después de ser adjudicado el contrato y no antes, es correcta nuestra apreciación?

Respuesta: No

Pregunta: Terminios de Referencia

Para efectos de la presentación de las propuestas, se informa que el tiempo estimado entre la firma del contrato y la salida a producción, es decir cuando se implemente el servicio de Contact center con las actividades mínimas señaladas en el presente numeral, se calcula en 6 semanas.

Solicitamos amablemente a la Entidad ampliar el tiempo de implementación a por lo menos 8 semanas, considerando que de esta etapa depende la óptima entrega del servicio.

Respuesta: Se publicó además modificando el tiempo límite de implementación del MVP al 15 de Julio de 2024

Pregunta: Terminios de Referencia

Solicitamos amablemente a la entidad nos pueda indicar si se pueda realizar retoma de personal actual de la operación.

Respuesta: El proveedor es autónomo en realizar la vinculación del personal. Bancoldex no participa en este proceso.

Pregunta: Terminios de Referencia

Para la ejecución del contrato se nombrará un líder, quien tendrá a su cargo la gerencia del mismo, el cual contará con el apoyo del grupo de trabajo ofrecido por el proponente en su propuesta. Dicha persona será el interlocutor exclusivo para EL BANCO.

Entendemos que la formación y experiencia del líder de proyecto quedará a criterio del contratista, es correcto nuestro entendimiento.

Respuesta: Si

Pregunta: Terminios de Referencia

Asesor de Servicio Contact Center profesional

Solicitamos amablemente a la entidad nos pueda indicar actualmente la cantidad de asesores de servicios de Contact Center que operan este servicio. Esto con el fin de tener un referente para el dimensionamiento generado

Respuesta: No es posible entregar esta información

Pregunta: Terminios de Referencia

Staff ( Coordinador – Formador o Líder Calidad - Datamarshall)

Solicitamos amablemente a la entidad nos pueda indicar actualmente la cantidad de roles y perfiles que operan este servicio.

Respuesta: Depende de la intensidad de la campaña

Pregunta: anexo\_no.\_16\_formato\_de\_propuesta\_economica

Detalle Servicios adicionales si aplican

1. Valor por hora adicional de servicio por puesto de trabajo, diurna, nocturna y dominical o festivos  
Solicitamos amablemente a la entidad que se pueda discriminar de manera separada los items (Puesto de trabajo diurna, nocturna, dominical y festivos), esto debido a que cada uno tiene costos diferentes teniendo en cuenta los recargos de ley

Esto con el fin de tener mayor claridad y no encarecer la oferta.

Respuesta: Puede incluir las filas necesarias para hacer la discriminación

Pregunta: anexo\_no.\_16\_formato\_de\_propuesta\_economica

Oferta Económica (Dimensionamiento del tamaño de la operación, con el detalle por consumo de los servicios con tarifa variable por consumo y /o tarifas por paquetes de servicios ofrecidos. Cantidad de asesores y/o personal por tipo de posición, precio unitario por posición mensual y precio total mensual fijo de la operación propuesta

En referencia con el anexo economico, solicitamos amablemente a la entidad que se nos aclare por favor la formula de la casilla G12, de la columna "Vr Total Mensual con IVA" esto debido a que en dicha posicion encontramos que se multiplica el "Vr Unit Mensual Sin IVA x Vr Total Mensual Sin IVA", vemos una inconsistencia ya que lo que se busca calcular es el valor total mensual incluyendo el IVA, por lo tanto se deberia de multiplicar la columna F por el 1,19, para asi calcular y sumar el IVA y llegar al valor total mensual con IVA.

Adicionalmente el formato no muestra o multiplica el total de la oferta por el numero de meses que dure el contrato.

Respuesta: Se Evaluara el valor total mensual sin IVA. Se publica anexo corregido

Pregunta:

anexo\_no.\_b\_politicas\_de\_seguridad\_de\_la\_informacion\_y\_ciberseguridad\_para\_proponentes\_y\_proveedores\_de\_bancoldex

4. Participar de manera activa con las organizaciones gremiales que corresponda, creadas para la defensa en ciberseguridad.

Solicitamos amablemente al banco indicar si se cuenta con el listado de "organizaciones gremiales", descritas en la obligación No.4; de las cuales ComWare debe participar y definir la "manera activa", pues actualmente nos encontramos suscritos en diferentes grupos de interés, inclusive con fabricantes quienes nos comparten boletines de seguridad.

Respuesta: No contamos con un listado de organizaciones gremiales. Sin embargo, lo que se espera con este punto es que el proveedor participe , si así se lo requiere BANCÓLDEX, en los ejercicios de pruebas de continuidad y ciberseguridad que se realizan desde agremiaciones como Asobancaria, si llegare a darse el caso en que se buscara hacer este tipo de ejercicios sobre los servicios contratados.

Pregunta: Solicitamos amablemente al Banco aportar dentro de la documentación del proceso la minuta contractual para poder darle revisión y en dado caso observar aspectos del mismo

Respuesta: El contrato se elabora de acuerdo a lo establecido en los terminos de referencia y la propuesta seleccionada. El proveedor podrá eventualmente y de forma excepcional realizar precisiones a la minuta del contrato compartida por el Banco. No se realiza negociación sin embargo se pueden precisar algunas de las cláusulas para su mejor entendimiento

Pregunta: Solicitamos amablemente al Banco manifestar en cuanto quedo asignado el porcentaje de: (i) Multas y (ii) Cláusula penal

Respuesta: Este contrato no incluye multas nin cláusula penal. No obstante los Acuerdos de Niveles de Servicio establecen penalidades que en caso de incumplimiento afectan la facturación y si la incidencia es reiterada puede operar la terminación unilateral por incumplimiento de los ANS



Pregunta: Terminos de referencia

(...)

Por decisión unilateral de EL BANCO notificada con al menos treinta (30) días a la fecha a partir de la cual generará efectos la terminación, caso en el cual el reconocimiento del precio se hará en forma proporcional al trabajo efectivamente realizado y

entregado por EL CONTRATISTA a EL BANCO al momento en que se acuerde la terminación de este contrato.

Observacion: Solicitamos amablemente al Banco que la fecha de notificación para dar por terminado el contrato de manera unilateral sea de sesenta (60) días calendarios, con el fin de tener un plazo de reacción y poder finalizar los servicios de manera acorde.

Respuesta: OSC por favor evaluar si debemos realizar este cambio hay dos o tres proponentes realizando solicitudes similares

Pregunta: General                    Nos pueden compartir las preguntas y respuestas de los demas

Respuesta: Van a ser visibles una vez se publiquen las preguntas según el cronogra del proceso

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales                    Dado, la necesidad de generar autogestion en los servicios y tener herramientas de Inteligencia artificial que apoyen la experiencia de los clientes, es valido para Bancoldex que se proyecten bolsas de horas de desarrollo para temas de automatización y en dado caso que la bolsa se supere se pueda negociar con bancoldex las nuevas o segun el proyecto cobrar sobre el costo de la hora de desarrollo pactada, esto porque en este punto es difil conocer el alcance puntual de los procesos de automatización a gestionar

Respuesta: Si es válido ese esquema

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales                    ¿Cuál es la frecuencia de cargue de las bases de datos?

Respuesta: Depende del segmento.

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales                    ¿Cuál es la frecuencia de implementacion de nuevas campañas Outbound?

Respuesta: Información variable dependiendo la necesidad del banco.

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales                    ¿se requiere acceso a bases planas o de gestion? ¿con que frecuencia se requiere?

Respuesta: Se requiere acceso de forma permanente a bases de gestión para referencia de los agentes y bases de registros para ejecución de campañas.

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales                    ¿se cuentan con modelos de reportes sobre los servicios que quieran ser replicados en el nuevo proveedor?,¿Cuáles?

Respuesta: Ver Anexo 15

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales                    ¿Los informes puedes ser entregados a través de una plataforma Cloud con acceso por demanda del cliente?

Respuesta: Si

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales ¿Cuanta con un canal de atención Chatbot web?  
¿ En este canal, tiene opciones atendidas por robot?¿puede indicarnos la volumetria de atención por este canal?

Respuesta: Si contamos con uno actualmente.. Volumenes en Anexo No 14.

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales ¿los reportes dependerían únicamente de plataformas del proveedor o se tienen aplicativos propios del cliente?. ¿En caso de tener aplicativos propios del cliente, ¿cómo se daría el acceso a los datos?

Respuesta: Dependerán de plataformas del proveedor

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales ¿Cuántas personas requieren tener acceso a los reportes generados del BPO?

Respuesta: Mínimo dos personas

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales desea auditar a través del servicio de Text Analytics: "Por favor confirmar a cuál de los interlocutores

\* Bot

\* Asesor

\* Usuario"

Respuesta: Principalmente al usuario y a los asesores para mejora continua del servicio

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales A nivel estratégico, ¿Qué información le gustaría analizar? En otras palabras, cuales son los objetivos de negocio que desea analizar?

Respuesta: Causa raíz de insatisfacción de clientes, oportunidades de mejora en proceso productos o servicios, experiencia de cliente, y lo inherentes a cada segmento

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales ¿Cuentan con una matriz de calidad o evaluación para realizar el análisis de transacciones que desean auditar con el servicio de text analytics?

Respuesta: No contamos con ellos actualmetne

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales ¿Cuáles campañas, servicios, procesos desean analizar con el servicio de Text Analytics para los canales de chat?

Respuesta: Todos los que se lancen a través de chat

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales El servicio de Text Analytics sobre que skill se desea ejecutar?

Respuesta: Voz y texto

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Cual es el % Text Analytics a mnitorear y la volumetria asociada a ese 25% ?

Respuesta: Minimo el 25% de las interacciones. Ver Anexo 14

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales "A nivel estratégico,¿cuál es su necesidad en términos de evaluación? por ejemplo:

- \* Garantizar la calidad de ventas
- \* Identificar sentimiento del cliente
- \* Identificar buenas y malas prácticas de atención
- \* entre otras."

Respuesta: Medir la experiencia de cliente, identificar sentimientos, garantizar la calidad de la atención e identificar causa raíz de insatisfacción del cliente atribuibles a procesos, productos o servicios y atención

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales ¿Cuentan con una matriz de calidad o evaluación para realizar el análisis de las llamadas que desean auditar con el servicio de Speech Analytics?

Respuesta: No contamos con ellos actualmetne

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Indicar el 25% a que cantidad de transacciones a monitorear hace referencia

Respuesta: Validar la volumetria presentada en el Anexo 14

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales ¿ Sobre qué campañas, servicios o procesos o skill del inbound y outbound desea ejecutar el 25% requerido de Speech Analytics?

Respuesta: Sobre el total respetando la proporción de las interacciones en cada uno de los canales y de los segmentos inbound y outbound.

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Por favor compartir los indicadores de gestión y de negocio de estas campañas outbound (volumetría, efectividad, contactabilidad, TMO, etc)

Respuesta:

% efectividad: Información no disponible

Esto sera resuelto a traves del Anexo No 19 "Información complementaria" que será publicado en la plataforma y la pagina web del banco.

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Para las campañas de HSM la Entidad dispone la línea WhatsApp y la administración de esta para montar las campañas o es el oferente el que debe disponer la Línea para las campañas Outbound mediante Whatsapp

Respuesta: La entidad cuenta con una línea de Whatsapp certificada administada en este momento por un tercero. El proveedor puede gestionar esta línea para su utilización o disponer una línea para este fin

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Puede describir si hay campañas HSM que se quieren realizar por canal Whatsapp, cuantas campañas son, en que consiste cada campaña, con que frecuencia se va realizar cada campaña, el ANS de cada campaña y la cantidad de volumetría a gestionar por cada campaña

Respuesta: Depende de la dinámica de negocio. Son campañas de oferta de crédito o de servicios del banco, cobranza, comunicaciones para el cliente, postenta , actualización de documentos y perfilamiento comercial

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Los aplicatvos de Bancoldex tienen posibilidad de ofrecer apis de consumo o si hay que desarrollarlas no hay una limitante en este respecto?

Respuesta: Salesforce puede ofrecer APIS de consumo

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Puede detallar cuales son los servicios de autogestión que hoy evidencia Bancoldex para atención al cliente: detallar el proceso del servicio que hoy se presta, que retos se quieren solucionar, cantidad de clientes que requieren el servicio, frecuencia de servicio por cliente al mes, estos procesos requieren aplicativos de bancoldex para su tramite

Respuesta: Asesoría sobre productos o servicios, prospección , atención de temas de cartera y cobranza, soporte técnico a plataformas, escalamiento de casos a primero y segundo nivel. Los flujos se pueden consultar dentro del Anexo adicional que será publicado

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales A la pregunta anterior puede entregar un historico de gestión, cuantas encuestas realizaron al mes, % efectividad, % contabilidad o aceptación de la encuesta inteligente, TMO de la encuesta

Respuesta: No hemos hecho encuestas inteligentes. El proveedor puede incluirlo dentro de su propuesta.

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Describir como son las encuesta inteligentes que hoy realizan, cuantas preguntas son, que tipo de preguntas se hacen puede detallar, cuales son las preguntas de mayor interes para la entidad

Respuesta: Depende de la temática y del área funcional que lo solicite. Hasta el momento no se han hechos encuestas inteligentes. El objetivo es implementar nuevos mecanismos para capturar la opinion utilizando nuevas tecnologías y el know hoe de un proveedor dinámico y con amplia experiencia en el tema

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Puede detallar que herramientas o procesos desea para cubrir este alcance "Capacidad para automatizar y programar tareas digitales "

Respuesta: Puede incluir una herramienta en su propuesta integral y un paquete de procesos o desarrollos incluidos en el costo y un costo adicional para otros desarrollos

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Que procesos actuales consideran o tienen en lista que se pueden automatizar con RPA, para cada proceso describir:descripción procesos, actividades del proceso, cantidad de casos ejecutados, tiempo de ejecución por cada caso, frecuencia de ejecución, ANS límite de respuesta, descripción de los ahorros o el impacto que genere en proceso en productivo

Respuesta: Puede incluir una herramienta en su propuesta integral y un paquete de procesos o desarrollos incluidos en el costo y un costo adicional para otros desarrollos

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Puede detallar para cada procesos de RPA: descripción procesos, actividades del proceso, cantidad de casos ejecutados, tiempo de ejecución por cada caso, TMO ejecución de cada Robot,frecuencia de ejecución, ANS límite de respuesta, descripción de los ahorros o el impacto que genere en proceso en productivo

Respuesta: En este momento no tenemos RPA's implementados en la operación

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Las licencias de RPA son propiedad de Bancoldex, si es así puede indicar que tipo de licencias son, la cantidad de licencias la Ocupación

Respuesta: Bancoldex no tiene licencias de RPA disponibles para el proveedor

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Bancoldex, desea migrar estos robot con el nuevo proveedor

Respuesta: No

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales ¿Sobre que tecnología estan desarrollados los RPA de Bancoldex?

Respuesta: no

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Actualmente la Entidad cuanta con Procesos de RPA, si la pregunta es afirmativa puede describir los procesos que realiza cada robot

Respuesta: No para servicio

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Nos pueden compartir un histórico de las Tipificaciones que se gestionan por canal Inbound, con la cantidad de conversaciones atendidas por cada tipificación y el tmo de respuesta de los asesores a esa tipificación

Respuesta: Esto sera resuelto a traves de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la pagina web del banco.

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales ¿Todas las opciones de flujo consideran son indispensable que pase a una análisis del asesor?

Respuesta: No es necesario se debe validar la solución del requerimiento

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales ¿Cuántos y cuales son los flujos informativos y cuántos y cuales son los flujos transaccionales?

Respuesta: Todos nuestros canales son informativos. Esto sera resuelto a traves de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la pagina web del banco.

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales La entidad cuenta con una preclasificación o ha identificado los procesos en la línea telefónica que son susceptibles de automatización con el VoiceBot? Si la respuesta es positiva, por favor compartir la relación de los procesos donde se pueda implementar el VoiceBot.

Respuesta: Todos aquellos tendientes a permitir la autogestión de sus requerimientos antes de tener contacto con un asesor. Esto es posible para todos los segmentos de la campaña. Asesoría sobre productos o servicios, prospección , atención de temas de cartera y cobranza, soporte técnico a plataformas, escalamiento de casos a primero y segundo nivel

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales ¿Cual es el volumen de preguntas frecuentes que dispone la entidad para incluir en el voicebot?

Respuesta: Actuales: 879 Base entrenamiento

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Para el voicebot transaccional, por favor indicar la cantidad de flujos y niveles.

Respuesta: No se tiene implementado actualmente, debe levantarse e implementarse con el nuevo proveedor, puede incluir un paquete de flujos iniciales para configurar y un costo adicional por paquete o por desarrollo adicional

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales ¿Para el voicebot se requiere alguna integración (vía API o Web service) con alguna aplicación de la entidad? Si la respuesta es afirmativa, por favor confirmar cual sería la funcionalidad de cada una.

Respuesta: No se tiene previsto

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales De acuerdo a la pregunta anterior por favor compartir una breve descripción de cada uno de estos servicios

Respuesta: Permitir a los usuarios autogestionar inquietudes y requerimientos sin la intervención de un asesor en todos los frentes de la campaña

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales ¿Que servicios y/o tipologías le interesaría a la entidad que sean gestionados por el voicebot sin la intervención de un asesor?

Respuesta: Asesoría de productos y servicios en general, preguntas frecuentes, soporte de plataformas, resolución de casos de cartera, prospección

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales ¿Cuentan actualmente con servicios de Voicebot?, si es así, ¿Sobre que líneas o servicios? Por favor compartir los diagramas de flujo

Respuesta: No contamos con ellos actualmetne

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Nos pueden compartir un histórico de las Tipificaciones que se gestionan por el chat, con la cantidad de conversaciones atendidas por cada tipificación y el tmo de respuesta de los asesores a esa tipificación

Respuesta: Consultar Anexo 14

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales si la pregunta anterior es afirmativa puede indicar la cantidad de transacciones atendidas por el chat, cuantas son desbordadas a asesor y cuantas son atendidas por el chatbot

Respuesta: Anexo No. 14

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales El chat que tienen actualmente es atendido es su totalidad por asesor o tiene algun chatbot en este para autogestión?

Respuesta: Tiene un chatbot para autogestion

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Si se tienes estos asitentes virtuales en otras redes sociales la expectativa del cliente es migralos al nuevo oferente

Respuesta: Estos asistentes son administrados por un tercero. Se debe revisar la conveniencia de realizar este traslado o de utilizar los recursos del nuevo oferente. En cualquier escenario la gestión y administración debe quedar a cargo del nuevo proveedor

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Cuenta actualmente con asistente virtual o Chatbot en la página web u otros canales diferentes a WhatsApp (por ejemplo: Facebook Messenger, Instagram)? Por favor detallar en que canales si aplica

Respuesta: Pagina Web. Twitter. Facebook

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Indicar cual es la cantidad de iteraciones estimadas hoy para una conversación del chatbot y la cantidad de iteraciones mensuales

Respuesta: Anexo No. 14

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Indicar actualmente cual es la cantidad de conversaciones que se atienden mediante el chatbot en cada una de las líneas de Whatsapp cuantas se desbordan a asesor o un porcentaje de desborde actual

Respuesta: Información no disponible. Solo se cuenta con el dato consolidado de chatbot.

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales En caso de contar con asistente virtuales o chatbot en su Whatsapp, la entidad espera que el oferente realice la migración de estos asistentes virtuales?

Respuesta: El proponente puede incluir el esquema que considere más conveniente

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales En caso de ser positiva la respuesta a la pregunta anterior, por favor suministrar una descripción detallada o diagrama de flujo de cada uno de los servicios o tipos de solicitudes que se atienden por Whatsapp, en donde se pueda evidenciar las entradas y salidas de cada uno de ellos y las aplicaciones con las que se debe interactuar para poder entregar la información al usuario.

Respuesta: Este es un canal implementado recientemente, se ha utilizado para campañas de postventa con flujos de encuestas y para campañas de oferta de crédito

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Cuenta actualmente con asistente virtual o chatbot en este canal de WhatsApp?

Respuesta: Si

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales La entidad espera que el oferente realice la migración/activación de esta cuenta de WhatsApp Business Api?

Respuesta: La línea ya se encuentra registrada ante META

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Indicar cantidad de Líneas whatsapp que actualmente tiene Bancoldex, el Service provider de cada una y especificar para que utiliza cada uno de ellas

Respuesta: Actualmente tenemos una línea certificada

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Con respecto a la pregunta anterior indicar, Meta de cobranza diaria y mensual, volumetria de la campaña, frecuencia de gestion al mes,% de contactabilidad, % efectividad y tiempo de conversación,fecuencia de gestión, ANS de entrega

Respuesta: Esta información varia de acuerdo a la asignación que se realice desde el area de cartera del Banco. Se acordaran oportunamente con el proveedor las metas a definir.

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Agradecemos indicar cuantas campañas de ejecución de cobranza se realizan al mes y sobre cuantos productos

Respuesta: Esta información varia de acuerdo a la asignación que se realice desde el area de cartera del Banco.

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Para la pregunta anterior, indicar volumetría de la base de cada campaña, tiempo de conversacion, % contactabilidad, % de efectividad de la campaña, frecuencia de gestión, ANS de entrega y si es posible la cantidad de asesores que tramitan estas campañas

Respuesta: Consultar Anexo 14

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales de potenciales clientes Agradecemos indicar en que consiste la campaña

Respuesta: POTENCIALES CLIENTES: Aquellos usuarios que aun no tienen vinculo comercial con Bancoldex y que cumplen con los criterios definidos para la campaña de oferta de credito.

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Agradecemos indicar para Bancoldex, en las campañas de crédito como consideran efectiva la llamada de cara al proveedor

Respuesta: Es efectiva cuando se logra interes en el producto ofertado y se concreta fecha de seguimiento para avanzar en la solicitud.

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Para la pregunta anterior, indicar volumetría de la base de cada campaña, tiempo de conversacion, % contactabilidad, % de efectividad de la campaña, frecuencia de gestión, ANS de entrega y si es posible la cantidad de asesores que tramitan estas campañas

Respuesta: Canal Voicebot no implementado. No hay estadística.

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales Agradecemos indicar ¿cuantas campañas de ofertas de crédito se hacen mensualmente y sobre que productos?

Respuesta: Esta información varía dependiendo la necesidad de las diferentes áreas al interior del Banco. En el Anexo 14 se relacionan volumetrías históricas por campaña.

Pregunta: Anexo 18 Matriz requerimiento funcionales ¿Que canales digitales tiene actualmente Bancoldex? Para cada canal puede especificar la volumetría atendida

Respuesta: Chat Web- Videoatención- Chat Bot- Correo. Volumetrías históricas en Anexo No. 14

Pregunta: Técnico Entendiendo que se suministrara una sola licencia de Salesforce, es correcto afirmar que ¿Esta licencia será usada para la integración del CRM del oferente y poder centralizar la información?

Respuesta: Esta licencia será usada para la integración y para el acceso a la plataforma desde la operación

Pregunta: Técnico en el anexo al anexo "anexo\_no.\_18\_matriz\_de\_requerimientos\_funcionales" donde se menciona "Bancóldex pondrá a disposición del contact center una licencia de Salesforce configurado según el perfil requerido para el consumo de los accesos necesarios desde la integración o desde la plataforma de agentes para el ingreso de la información directamente al aplicativo. " ¿Que métodos de integración tendrá la licencia entregada por BANCOLDEX? (API, Web Service, etc.)

Respuesta: Todos los provistos por salesforce

Pregunta: Técnico De acuerdo al anexo "anexo\_no.\_18\_matriz\_de\_requerimientos\_funcionales" donde se menciona "La integración debe permitir el envío de la información de las interacciones realizadas hacia Salesforce hacia los objetos de CASO, PROSPECTO, CONTACTO, OPORTUNIDAD y CUENTA. " Solicitamos a BANCOLDEX dar mayor detalle a los objetos de CASO, PROSPECTO, CONTACTO, OPORTUNIDAD y CUENTA.



Respuesta: Objeto caso, sirve para el registro de PQRS y casos de servicio, prospecto recibe la información de prospectos calificados o para calificación del equipo comercial, contacto recibe información de contactos no vinculados con un cliente o prospectos atendidos desde los canales y cuenta almacena la información de Clientes y prospectos con oportunidad de negocio, así como intermediarios financieros y grupos de interés

Pregunta: Técnico De acuerdo al anexo "anexo\_no.\_18\_matriz\_de\_requerimientos\_funcionales" donde se menciona "El proponente debe incluir la integración entre su plataforma OMNICANAL y el CRM de Bancóldex (Salesforce SalesCloud Enterprise Edition), de manera nativa, directa a través de servicios de conexión (API, plugin, etc), indirecta a través de un CRM intermedio suministrado por el proponente o a través del servicio INTERNET SERVICE PROVIDER ofrecido por Salesforce." es correcto afirmar que la integración consiste en ¿El Tipificador y/o CRM del oferente estará en medio de la plataforma Omnicanal y el CRM Salesforce de BANCOLDEX? o ¿La integración será directamente entre plataforma Omnicanal del oferente y CRM Salesforce?

Respuesta: El esquema lo puede proponer el oferente dentro de su oferta

Pregunta: Técnico Entendiendo que se debe entregar un Tipificador y/o CRM ¿cual es la funcionalidad entendiendo que la entidad tiene cuenta con su CRM (Salesforce)?

Respuesta: Los asesores deben trabajar y tipificar sobre la plataforma dispuesta por el fabricante. El esquema de trabajo y de integración de las plataformas es a criterio del proponente. En caso de requerirse licenciamiento sobre salesforce para el equipo de la operación este deberá ser asumido por el operador

Pregunta: Técnico De acuerdo con la pregunta anterior, solicitamos a BANCOLDEX informar ¿Para que canales de atención se requiere la herramienta cobrowsing? (Canales digitales, Correo, Chat web, Redes Sociales, WhatsApp)

Respuesta: Para asistir a los usuarios en la navegación en las plataformas digitales, neocrédito, banca electrónica, leasing digital, coberturas cambiarias, vinculación y plataforma de autogestión

Pregunta: Técnico De acuerdo con el anexo "anexo\_no.\_18\_matriz\_de\_requerimientos\_funcionales" donde se menciona "Herramienta de cobrowsing para la asistencia y acompañamiento del usuario en la navegación en las plataformas digitales del banco." Solicitamos BANCOLDEX informar ¿Cuál es la plataformas y/o aplicativos usado actualmente por BANCOLDEX como herramienta de cobrowsing?

Respuesta: Hasta el momento no se ha utilizado, se han tenido acercamientos con una herramienta denominada GLIA

Pregunta: Técnico De acuerdo con el anexo "anexo\_no.\_12\_ans\_y\_penalizaciones", donde mencionan "La disponibilidad de la plataforma tecnológica de la solución será 99.6%; para todos los servicios contratados; llamadas entrantes, salientes, chat, video llamada, correo electrónico y los demás que se llegaran a contratar." y el anexo "terminos\_de\_referencia\_42" donde informan que "25.La disponibilidad de la plataforma tecnológica de la solución será 99.9%; para todos los servicios contratados." Solicitamos a BANCOLDEX confirmar ¿Cual es el porcentaje de disponibilidad que debe tener la plataforma tecnológica?

Respuesta: Se trata de valores diferentes ya que el mencionado en los terminos de referencia corresponde a la meta exigida y el valor mencionado en el anexo corresponde al valor desde el cual se generará penalización sobre factura. (Se realiza ajuste a penalización en Anexo 12)

Pregunta: Técnico De acuerdo con el anexo "anexo\_no.\_10\_formato\_condiciones\_tecnologicas" donde se menciona "El proveedor debe llevar un registro del mantenimiento que se realice a los equipos

dedicados a la operación de los clientes del Banco". Solicitamos a BANCOLDEX aclarar ¿Cuando mencionan "clientes" se refieren a asesores del contact center? Por favor aclarar alcance esperado.

Respuesta: Se refiere a los equipos de los asesores

Pregunta: Técnico De acuerdo con el anexo "anexo\_no.\_10\_formato\_condiciones\_tecnologicas" donde se menciona "El proveedor debe contar con un sistema de registro de la información del Banco enviada y recibida. El registro se debe mantener al menos por 1 año y entregar una copia a Bancóldex por lo menos 1 vez al mes." Solicitamos a BANCOLDEX aclarar ¿La información que se debe almacenar son grabaciones de interacciones y llamadas? ¿Por favor aclarar a que hacen referencia?

Respuesta: Se debe llevar un registro y almacenamiento de todos los documentos, archivos, bases de datos enviados y recibidos durante la gestión del contrato además de las grabaciones de interacciones y llamadas

Pregunta: Técnico Solicitamos a BANCOLDEX compartir volumetrías mensual de minutos para el servicio de clic to call.

Respuesta: Información no disponible

Pregunta: Técnico Solicitamos a BANCOLDEX aclarar ¿Cuáles son los motores de bases de datos utilizados por BANCOLDEX? (MongoDB, Oracle, SQL Server o PostgreSQL) Por favor indicar la versión.

Respuesta: Consideramos que para este proceso de selección esta pregunta no es relevante

Pregunta: Técnico En base a la pregunta anterior. Solicitamos enviar la estructura de la base de datos o en su defecto, la cantidad de tablas, campos y registros a migrar. BANCOLDEX nos puede enviar los encabezados de la base de datos.

Respuesta: Anexo No. 14.

Pregunta: Técnico De acuerdo con el anexo "terminos\_de\_referencia\_42" donde se menciona "Describir el método de migración y entrega de bases de datos al finalizar el contrato entre el proponente y Bancóldex." ¿Solicitamos a BANCOLDEX confirmar si se realiza migración de datos? ¿Cuántas y cuál es el tamaño de estas Bases de datos? (GB)

Respuesta: Se entregan dos Bases de datos. Una Inbound y Una Outbound  
Cantidad Registros Inbound: 2022- 28.620 2023- 26.516  
Cantidad Registros Outbound: 2022- 84.621 2023- 128.273  
Peso: Inbound: 10 MB/ MES Outbound: 46 MB /MES

Pregunta: Técnico De acuerdo con la pregunta anterior, en caso de requerir SFTP y que este sea provisto por el oferente ¿Cuál es la capacidad de almacenamiento requerida? (GB)

Respuesta: Se entregan dos Bases de datos. Una Inbound y Una Outbound  
Cantidad Registros Inbound: 2022- 28.620 2023- 26.516  
Cantidad Registros Outbound: 2022- 84.621 2023- 128.273  
Peso: Inbound: 10 MB/ MES Outbound: 46 MB /MES

Pregunta: Técnico

Solicitamos a BANCOLDEX informar, ¿A través de que medio serán compartidas las Bases de datos Inbound y Outbound a gestionar? (SFTP, Correo, drive, etc.)

Respuesta: A definir con el proponente seleccionado. Normalmente se envían por correo electrónico

Pregunta: Técnico De acuerdo con el anexo "terminos\_de\_referencia\_42"

donde se menciona "Todas las actividades que se realicen con los activos de información deben atender razones de negocio. Esto incluye el buen uso de Internet, correo electrónico, computador de escritorio o portátil, entre otros." Solicitamos a la entidad informar ¿Que cargos requieren equipos de escritorio y cuales requieren portátil?

Respuesta: Todos requieren equipo de Escritorio. Es deseable contar con un equipo portatil para la operación para los casos en los que el asesor se desplace a atender un evento

Pregunta: Técnico

¿Cuáles son las características mínimas requeridas para los equipos de cómputo? (RAM, DD, Procesador, tamaño de pantalla, equipo de escritorio o portátil, etc.)

Respuesta: El dimensionamiento está a cargo del proveedor

Pregunta: Técnico En base al anexo "anexo\_no.\_10\_formato\_condiciones\_tecnologicas", donde se menciona "El proponente deberá indicar las características de las estaciones de trabajo para cada asesor en cuanto a especificaciones de Hardware y Software, herramientas telemáticas, sistemas operativos, herramientas de Microsoft Office, herramienta para administración de correo electrónico de BackOffice(Entregado por Bancóldex), antivirus y VPN(de ser necesario)". Solicitamos a BANCOLDEX aclarar ¿Para que cargos es requerido el licenciamiento de Microsoft Office? ¿Algún licenciamiento de office obligatorio?

Respuesta: El proponente debe asegurar el acceso a la consulta edición y construcción de archivos de office

Pregunta: Técnico

Se requiere acceso a aplicaciones de BANCOLDEX o de terceros. Por favor indique el medio (Internet, Canal MPLS o VPN)

Respuesta: A través de internet a las aplicaciones y plataformas en línea y a través del MPLS a las aplicaciones de Bancoldex. BPM - Onbase

Pregunta: Técnico De acuerdo con el anexo "anexo\_no.\_10\_formato\_condiciones\_tecnologicas", donde se menciona "el otro canal deberá estar instalado en el Data Center alternativo de Bancóldex ubicado en la Autopista Medellín Km.7.5 Celta Trade Park bodega 32, Cundinamarca". Solicitamos a BANCOLDEX informar piso, bunker, torre, rack, unidad, etc., ya que es requerida la ubicación exacta.

Respuesta: Esta información es confidencial y será entregada con todo el detalle a la propuesta que cumpla con los Términos de Referencia.

Pregunta: Técnico

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

Respuesta: No

Pregunta: Técnico

Entendiendo que se debe proveer Tipificador. Solicitamos a BANCOLDEX describir la funcionalidad y alcance esperado e informar si ¿El Tipificador debe realizar escalamientos a grupos específicos o se debe realizar algún tipo de gestión una vez se registra la llamada?

Respuesta: Esto se define según los flujos de atención implementados y revisados con el proponente

Pregunta: Técnico

¿Cual es la volumetría mensual de gestión de los diferentes mensajes masivos? (SMS, Correo electrónico, Mensajes de voz, otros).

Respuesta: No incluir servicio de envío masivo de correos. Solamente respuesta uno a uno de los correos recibidos

Pregunta: Técnico

Solicitamos a BANCOLDEX informar ¿Si el envío de los correos masivos se realizara con dominio entregado por BANCOLDEX? o ¿Sera con un dominio personalizado entregado por el oferente?

Respuesta: No se contempla envío masivo de correos. Esto lo realiza el área de mercadeo del banco

Pregunta: Técnico

Solicitamos a BANCOLDEX informar ¿Se requiere plataforma para gestión de mensajes masivos por parte del oferente? ¿Cuáles? (SMS, Correo electrónico, Mensajes de voz, otros).

Respuesta: Si se requiere plataforma de envío y trazabilidad de envío de SMS y mensajes de voz

Pregunta: Técnico

¿Qué herramientas por parte del oferente requiere el personal BackOffice? (computadores de escritorio, portátil, Office, otros)

Respuesta: Todas las herramientas definidas para una estación de trabajo estandar de la operación

Pregunta: Técnico ¿Qué gestión realizara el personal BackOffice? ¿Dónde estará ubicado el personal BackOffice? (Sede cliente, sede del oferente, otros)

Respuesta: Una vez se implemente el segmento se contempla actualización y vinculación de clientes. Este segmento no operará inicialmente

Pregunta: Técnico

Solicitamos a BANCOLDEX informar cuantas y cuales son las cuentas que tiene activas para gestión de redes sociales? (Ej.: @ (Twitter), @ (Facebook))

Respuesta: Twitter

Facebook

LinkedIn

Instagram

Youtube

Pregunta: Técnico

¿Cuántas cuentas de Correo de dominio de BANCOLDEX gestionan actualmente? Por favor relacionar los servicios para atención de cada una. ¿Estas cuentas serán provistas por BANCOLDEX o son cuentas de dominio del oferente?

Respuesta: Bancoldex entregará un paquete de cuentas de correo de dominio corporativo para uso del personal de la operación según lo estipulado por el proponente

Pregunta: Técnico

¿BANCOLDEX cuenta con el servicio de correo implementado? ¿Es requerido una herramienta de gestión de correo?

Respuesta: Es requerida un herramienta para adminisitra de forma segura el ingreso de correo y sus respuestas por parte del equipo

Pregunta: Técnico

Para la gestión de Chat Web ¿Se requiere integración con pagina web y/o diseño de formulario? Indicar campos a capturar

Respuesta: Puede proveer un site en el dominio del proveedor o de su herramienta de gestión con el look'n feel de bancoldex, integrado a sus herramientas

Pregunta: Técnico

En cuanto a la atención Outbound ¿Se requiere marcador predictivo, progresivo o manual?

Respuesta: Lo que determine el proveedor y que proporcione mayor efectividad en tiempos de gestión.

Pregunta: Técnico

¿Los minutos consumidos para outbound serán cobrados por demanda o deben estar incluidos en la posición? Por favor compartir volumetrías de llamadas mensuales (local, nacional, internacional, celular, etc.)

Respuesta: Serán cobrados por demanda.

Pregunta: Técnico

De acuerdo con la pregunta anterior ¿El proponente puede cambiar la voz que actualmente tienen en el sistema de audio respuesta?

Respuesta: Si, la puede cambiar por una grabación también profesional aprobada por el Banco

Pregunta: Técnico

¿BANCOLDEX entregara los audios que actualmente se reproducen en el IVR? ¿Estos tienen algunas características específicas de grabación en estudio?

Respuesta: No, el proponente debe incluir la grabación de sus propios audios

Pregunta: Técnico

Por favor compartir el callflow del IVR o la cantidad de opciones y sub-opciones que tiene este.

Respuesta: Esto sera resuelto a traves de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la pagina web del banco.

Pregunta: Técnico

Se tendrá gestión de línea 018000? De ser así, BANCOLDEX asumirá el cobro revertido de la misma? Por favor informar la cantidad de minutos local, Nacional y celular

Respuesta: Bancoldex asumirá el costo revertido de la misma

Pregunta: Técnico De acuerdo con el anexo "anexo\_no\_14\_campos\_dimensionamiento\_contact\_center" en la hoja "Líneas virtuales" Se relacionan 30 líneas a nivel nacional, solicitamos a BANCOLDEX informar ¿Como será desbordado este trafico al oferente?

Respuesta: Esto ya se encuentra configurado con el proveedor de las líneas Claro. Todas las líneas virtuales desbordan sobre el número principi

Pregunta: Técnico

El servicio cuenta con números telefónicos existentes y/o posicionados o es un servicio nuevo? (Favor mencionar los números telefónicos) ¿Con que operador actualmente tiene contratado la numeración?

Respuesta: Son numeros posicionados, la numeracion es de CLARO.

Pregunta: Técnico

Por favor mencione como es el proceso de ingreso de llamada ¿La llamada ingresaría directamente al oferente desde el operador público, sesión de líneas o sería una transferencia desde ubicaciones de BANCOLDEX? ¿Hacen parte de la numeración de red inteligente del proveedor de telefonía?

Respuesta: Se transfieren desde Bancoldex

Pregunta: Técnico

¿El responsable de suministrar los enlaces de voz (MPLS, troncales, etc.) para recibir las llamadas es BANCOLDEX o el oferente?

Respuesta: El oferente

Pregunta: Técnico

Solicitamos a BANCOLDEX informar, ¿Cual es el tiempo de custodia de grabación de llamadas(Voz)? ¿Se requiere tiempo mayor a la duración del contrato? ¿Cuánto?

Respuesta: Durante la duración del contrato y hasta la entrega de la información y la certificación de borrado seguro

Pregunta: Temimos de referencia\_42 5.2. Alcance del servicio:

Por lo menos una (1) vez al mes el proveedor debe entregar al Banco, una copia de todas las grabaciones de las operaciones con los Clientes, de todos los canales atendidos por éste, de conformidad con lo estipulado en el anexo de condiciones tecnológicas. Cual es el medio por el cual se deben entregar estas llamadas ? para efectos de costeos .

Respuesta: Formato WAV O MP3- Terminos de referencia. Medio seguro

Pregunta: anexo\_no.\_18\_matriz\_de\_requerimientos\_funcionales:

"Requerimientos Funcionales Mínimos INBOUND / OUTBOUND ( Obligatorio Cumplimiento) v. Aplicar encuestas de satisfacción, de percepción de productos, de conocimiento de mercado, etc. ¿Se tiene definido un proceso para la aplicación de las encuestas de satisfacción o se puede proponer dentro de la oferta de servicios?"

Respuesta: Se puede proponer dentro de la oferta de servicios y precios

Pregunta: Temimos de referencia\_42 5.2. Alcance del servicio:

"Implementar mecanismos de medición de indicadores de experiencia, calidad de la atención y de satisfacción de los Clientes en tiempo real en todos los puntos de contacto con el Cliente. Sobre este requerimiento cual es el volumen de encuestas que debe asegurarse y si estos procesos se cumplirán con las encuestas habituales de IVR ? "

Respuesta: Las encuestas deben ser aplicadas después de cada atención a través de todos los canales que lo permitan. El mecanismos de encuesta puede ser propuesto por el proponente para cada canal

Pregunta: ¿Los segmentos WhatsApp, Facebook chat, Instagram chat van integrados en un mismo segmento o estarán por separado?

Respuesta: Como lo defina el proveedor

Pregunta: ¿Todos los segmentos tendrán el mismo horario de atención lunes a viernes 08:00 - 18:00 o varia entre canales? De ser así, ¿pueden por favor indicarnos el horario de cada canal?

Respuesta: Si todos los segmentos tendrán el mismo horario de atención

Pregunta: Matriz 18 requerimientos funcionales

En cuanto al Sistema de inteligencia artificial con procesamiento de lenguaje natural con capacidades de resumen inteligente de las conversaciones, análisis de sentimientos, nube de palabras, calidad y flujos específicos por proceso, tienes estado un volumen de llamadas o traducciones que deban pasar por este medio o esta a salvedad de la oferta comercial del oferente?

Respuesta: Esta a criterio de la oferta comercial del oferente

Pregunta: Preguntas abiertas Tienen contempladas actividades adicionales a los monitoreos desde el área de calidad? Cuales serian ?

Respuesta: Se debe garantizar un total de 8 monitoreos por agentes al mes.

Se realizan calibraciones de forma semanal.

Actividades de call listening.

Pregunta: Preguntas abiertas

Tienen Modelo de calidad establecido en Bancóldex o están sujetos al que se propongamos como proveedor ?

Respuesta: Esta a criterio de la propuesta funcional del proveedor

Pregunta: Preguntas abiertas

En la actualidad como se maneja el proceso de aseguramiento de Calidad en Bancóldex? Cuantos monitores de Calidad tiene asignados a la cuenta ?

Respuesta: Actualmente la cuenta tiene un monitor de calidad contratado por el proveedor

Pregunta: ¿Cuál es el tiempo límite de cierre de gestión para cada registro BO?

Respuesta: No se entiende la pregunta

Pregunta: Preguntas abiertas Bancóldex tiene algunas definiciones de tamaño de la muestra que Calidad deberá auditar con la matriz establecida ?

Respuesta: No se dispone de esta información. El proponente puede aportar su metodología

Pregunta: Estadística ¿Qué otros indicadores son bonificables y/o penalizables? En que %?

Respuesta: Penalizaciones en Anexo No. 12.

Bonificables: Lo que se defina en comun acuerdo con el proveedor

Pregunta: Dentro de los términos de referencia, en el apartado 3.7.2. Experiencia del equipo de trabajo, ¿los agentes y el staff deben tener un salario específico o es a potestad del oferente ?

Respuesta: Es potestad del oferente. Se debe garantizar un nivel de rotación en la campaña.

Pregunta: Estadística "para el segmento de Correo, indicar:

\* Productividad diaria o mensual de 1 agente.

\* Tiempo de respuesta al usuario final una vez radique el caso."

Respuesta: Productividad promedio: Entre 40 y 50 diarios por agente

Tiempo de respuesta: Depende de la tipología del caso

Pregunta: Estadística "Para todos los tipos de chat y/o Whatsapp, por favor proporcionar la siguiente información de cada uno:

\* Histórico diario de los últimos 6 meses

\* Información histórica en intervalos de 30 minutos de los últimos 3 meses

\* Cuántas sesiones simultáneas se deben atender?

"

Respuesta: Anexo No. 14. Información disponible únicamente mensual.

Pregunta: Estadística

En caso de la respuesta que la respuesta a la pregunta anterior no sea afirmativa, por favor compartir las volumetrías por cada tipo de chat con su respectivo tmo

Respuesta: En la volumetria de chat unicamente se encuentra el chatweb. Los demas canales mencionados se encuentran en el canal "chatbot". Los datos detallados se ubican en el Anexo

Pregunta: Dentro de los términos de referencia, en el apartado 3.7.2. Experiencia del equipo de trabajo, ¿se tiene alguna sugerencia para los ratios del staff o es a potestad del oferente?



Respuesta: Es potestad del oferente

Pregunta: Dentro de los términos de referencia, en la página 48, punto 3, en caso de que el Bancóldex defina modificar el número de puestos sin que el proveedor esté en concordancia, se asume que en caso de incumplimiento de ANS, no habrá penalizaciones o multas. ¿Es esto correcto?

Respuesta: Es de aclarar que este contrato no incluye multas. Se pactaron acuerdos de niveles de servicio con penalidades en caso de incumplimiento. Estos afectan su facturación de forma mensual. La reducción de estaciones de trabajo dentro de la prestación del servicio de contact center deberá ser evaluado previamente entre la partes con el fin de que no se afecte el cumplimiento de los mismos.

Pregunta: ¿Cuántos agentes tienen actualmente realizando la gestión?

Respuesta: No es posible entregar esta información

Pregunta: ¿La licitación será adjudicada a 1 proveedor o a varios proveedores?

Respuesta: A un solo proveedor

Pregunta: ¿Podría evaluarse la posibilidad de implementar el servicio en una ciudad diferente a Bogotá?

Respuesta: No

Pregunta: ¿Se requieren salas de capacitación exclusivas para Bancóldex o pueden compartirse con otros servicios?

Respuesta: Pueden compartirse con otros servicios

Pregunta: ¿La línea 018000 debe ser suministrada por Bancóldex o la entrega el proveedor?

Respuesta: Será suministrada por Bancoldex

Pregunta: Estadística

En la volumetría compartida de chat se encuentra: Chat + whatsapp + instagram chat + facebook chat?

Respuesta: En la volumetria de chat unicamente se encuentra el chatweb. Los demas canales mencionados se encuentran en el canal "chatbot"

Pregunta: ¿El CRM es suministrado por Bancóldex o por el proveedor?

Respuesta: Bancoldes tiene su propio CRM. El proveedor puede proponer un CRM intermedio

Pregunta: ¿Puede por favor informar las herramientas requeridas por los asesores del backoffice y cuáles son suministradas por el proveedor?

Respuesta: Solo acceso a Internet y los sistemas BPM del banco. El proveedor debe suministrar herramientas ofimáticas

Pregunta: Estadística

"por favor indicar por grupo de interes yo campañas:

\* % de contactabilidad (con parte correcta)

\* % de Efectividad (se logra el objetivo de la campaña sobre lo contactado)

\* N° de barridos

"

Respuesta: % de efectividad: Información no disponible  
No. de barridos: 3 gestiones o según solicitud de campaña  
% de contactabilidad: Esto sera resuelto a traves del Anexo No 19 "Información complementaria" que será publicado en la plataforma y la pagina web del banco.

Pregunta: Estadística

"por favor indicar por grupo de interés y/o campañas:  
\* TMO Efectivo y No Efectivo"

Respuesta: Esto sera resuelto a traves de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la pagina web del banco.

Pregunta: Estadística "por favor indicar por grupo de interes yo campañas:  
\* Frecuencia de estas campañas (¿se gestiona todos los meses?)  
\* Tiempo para realizar esta gestión (por ej: una semana)  
"

Respuesta: Esta información varia dependiendo la necesidad de las diferentes areas al interior del Banco.

Pregunta: Estadística

Que grupo de interés y o campañas se deben tener en cuenta para realizar el dimensionamiento Outbound

Respuesta: Anexo No. 14

Pregunta: Estadística

En cuanto a la gestión de los agentes, estos están en la capacidad de atender cualquier tipo de llamada? O que tipo de atención integral manejan (multiskill)? O por el contrario hay grupos exclusivos de agentes? Como es la segmentación de los agentes?

Respuesta: Se admitible un esquema multiskill

Pregunta: Estadística "En caso de no poder proporcionar el histórico diario y/o por intervalos, por favor indicar:

- \* Que % de tráfico ingresa por cada una de las semanas del mes
- \* Que % de tráfico ingresa por cada día de la semana
- \* Que % de tráfico ingresa en la mañana y que % en la tarde"

Respuesta: Anexo No. 14. Información disponible únicamente mensual.

Pregunta: Con relación a Agentes bilingües, ¿Solicitamos a la entidad indicar y especificar qué nivel de Bilingüismo debe tener el agente? Y adicional especificar a que idiomas se refiere.

Respuesta: Es desable contar con al menos un agente que domine el idioma Inglés. Se deja a criterio del proponente. El volumen de campañas y atenciones en este idioma es mínimo

Pregunta: Estadística

"Por favor proporcionar la siguiente información para el canal inbound

\* Histórico de las llamadas ingresadas en los últimos 6 meses por día.

\* Histórico de las llamadas ingresadas en intervalos de 30 minutos de los últimos 3 meses."

Respuesta: Anexo No. 14. Información disponible únicamente mensual.

Pregunta: Entendemos que a pesar de que en el archivo términos de referencia indica que los niveles de atención y servicio deben ser de 99%, y según este mismo documento en el apartado de documentos y prelación indica que en caso de contradicciones entre el archivo términos de referencia y cualquiera de los anexos, prevalecerá la información indicada en el anexo, así las cosas, en el anexo de penalidades (anexo 12), se indica que el nivel de servicio y nivel de atención deben ser  $\geq 95.00\%$ . Por favor confirmar si es correcta la interpretación que estamos dando a este punto.

Respuesta: Se trata de valores diferentes ya que el mencionado en los términos de referencia corresponde a la meta exigida y el valor mencionado en el anexo corresponde al valor desde el cual se generará penalización sobre factura.

Pregunta: ¿Cuál es el tiempo medio de gestión de correos electrónicos? (anexo 14)

Respuesta: Anexo No. 14. Tiempo ACD

Pregunta: ¿Existe algún tipo de curva intraday, intraweek, intramont para cada segmento? (anexo 14)

Respuesta: Información disponible únicamente mensual. Anexo No. 14

Pregunta: Con relación a Garantía del contrato, solicitamos a la entidad aclarar si se requieren más pólizas adicionales para la legalización del mismo

Respuesta: No. Únicamente las dispuestas en el numeral 5.10 Garantía del contrato

Pregunta: ¿Pueden compartirnos por favor información histórica por tramo del día y día del mes cada uno de los segmentos? (anexo 14)

Respuesta: Información disponible únicamente mensual. Anexo No. 14

Pregunta: ¿Cuál es la volumetría que se espera recibir en cada segmento? (anexo 14)

Respuesta: Esta información es variable.

Pregunta: Solicitamos por favor indicar cuál es el % de Contactabilidad para los segmentos Outbound (anexo 14)

Respuesta: Esto será resuelto a través de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la página web del banco.

Pregunta: Solicitamos por favor indicar cuál es el % de Efectividad para los segmentos Outbound

Respuesta: Información no disponible.

Pregunta: ¿Cuántas interacciones en redes sociales se esperan al mes? (anexo 14)

Respuesta: Esta información es variable.

Pregunta: ¿Cuántas interacciones simultáneas pueden tenerse en redes sociales o lo podemos definir nosotros? (anexo 14)

Respuesta: Lo puede definir el proveedor

Pregunta: ¿Cuántos Chat se atienden en simultaneo o lo podemos definir nosotros? (anexo 14)

Respuesta: Lo puede definir el proveedor

Pregunta: Solicitamos por favor indicar cual es el AHT objetivo para cada segmento (anexo 14)

Respuesta: Información no Disponible

Pregunta: Estadística

Confirmar meta del NS y NA ya que en los términos de referencia se menciona un valor diferente al indicado en el anexo 12

Respuesta: Se trata de valores diferentes ya que el mencionado en los terminos de referencia corresponde a la meta exigida y el valor mencionado en el anexo corresponde al valor desde el cual se generará penalización sobre factura.

Pregunta: Solicitamos por favor indicar cual es el AHT objetivo de Contacto útil positivo (anexo 14)

Respuesta: información no Disponible

Pregunta: anexo\_no.\_12\_ans\_y\_penalizaciones

Existe un tope para las penalizaciones?, si la respuestas es Negativa, se puede pactar alguno?

Respuesta: Se publica adenda modificando el Anexo 12 estableciendo tope para Penalización del 10%

Pregunta: Solicitamos por favor indicar cual es el AHT objetivo de Contacto útil negativo (anexo 14)

Respuesta: Información no Disponible

Pregunta: anexo\_no.\_12\_ans\_y\_penalizaciones

Es posible que puedan compartir el histórico de penalidades?.

Respuesta: No es posible compartir esta información ya que involucra al proveedor actual

Pregunta: De ser posible, por favor indicarnos la cantidad de personas por segmento que tienen en la operación que lleva estos servicios en la actualidad (anexo 14)

Respuesta: No es posible entregar esta información

Pregunta: ¿Por qué canal deben ser entregados los reportes mencionados en el anexo 15?

Respuesta: A través de un medio seguro que se acordara durante la fase contractual

Pregunta: anexo\_no.\_12\_ans\_y\_penalizaciones

""Nivel de servicio mensual

Indica el porcentaje de llamadas y chats que fueron contestados dentro del nivel de servicio, es decir, el 95 % de las llamadas y chats contestados, las cuales se deben contestar en hasta 20 segundos"". En el Anexo de ANS aparece que el Nivel de Servicio es del 95% en 20 Segundos, pero en los terminos de referencia Pag 49 literal 23, indican que es del 99% en 20 Segundos. En ese orden de ideas el Nivel de Servicio que se debe tener en cuenta es el del Anexo de ANS? (95%/20Seg)''

Respuesta: Se trata de valores diferentes ya que el mencionado en los terminos de referencia corresponde a la meta exigida y el valor mencionado en el anexo corresponde al valor desde el cual se generará penalización sobre factura. (Se realiza ajuste a penalización en Anexo 12)

Pregunta: Terminos\_de\_referencia\_42

Esta capacitación es paga por BANCOLDEX o la debe asumir el proveedor?

Respuesta: La debe asumir por el proveedor. Bancoldex dispondrá del personal y el material necesario para realizarlas en lo relacionado al negocio sus productos y servicios

Pregunta: Terminos\_de\_referencia\_42

Cuantos días de capacitación se requieren para los asesores?

Respuesta: Máximo 10 días hábiles

Pregunta: ¿Puede hacerse multiskill entre algunos de estos canales mencionados? En caso de ser positiva la respuesta, ¿cuáles son las posibles agrupaciones?

Respuesta: El esquema puede ser multiskill en general

Pregunta: De acuerdo a los términos de referencia, los canales a atender son "telefónico, chat web, chatbot, voicebot, correo electrónico, buzón telefónico, formulario de Contáctenos de la Página Web, WhatsApp, Facebook chat, Instagram chat, agendamiento de llamadas y videollamada"; es correcta esta afirmación? o falta algún canal por incluir o excluir de esta lista?

Respuesta: No falta ningún canal

Pregunta: Terminos\_de\_referencia\_42

"En caso de requerirse enrutamiento de llamadas por enlaces del contratista debido a saturación de llamadas simultaneas a través del número asignado por el contratante, Valor por minuto de fijo a larga distancia nacional todo el territorio o minuto de fijo celular a todos los operadores". Es posible abrir el preciarlo y entregar una tarifa diferencial de Fijo a Larga Distancia y otra de Celular a todos los operadores?. Esto es con el fin de no sobre costear una tarifa por la utilización de un minuto.

Respuesta: Si es posible

Pregunta: con relación a Capacitar a los asesores, ¿solicitamos a la entidad ampliar el concepto de capacitación y horas?

Respuesta: Formación en todos los productos , servicios y canales del banco así como en los protocolos de servicio. Esto toma máximo 10 días hábiles con dedicación diaria y el material y personal será provisto por Bancoldex

Pregunta: Terminos\_de\_referencia\_42

"En caso de requerirse Valor por hora adicional de servicio por puesto de trabajo, diurna, nocturna y dominical o festivos". En el precario solo se registra un campo para dar la tarifa por todas las franjas, es posible abrir el rango para poder brindar una tarifa por hora en cada una de las Franjas? (Ejem. Diurna Ordinaria, Diurna Dominical/Festiva, Nocturna Ordinaria, Nocturna Dominical/Festiva). Esto con el fin de no sobre costear la hora en una franja que no aplique.

Respuesta: Si es posible

Pregunta: Terminos\_de\_referencia\_42

"En caso de requerirse Valor por hora adicional de servicio por puesto de trabajo, diurna, nocturna y dominical o festivos". Por hora adicional se refieren a Hora Extra u Hora con recargos? Esto es dado que cada una maneja % de pago diferenciales.

Respuesta: Si se refiere a horas Extra u Hora con recargos

Pregunta: Terminos\_de\_referencia\_42

"Se aclara que la contratación del equipo de trabajo deberá realizarse directamente por el proponente seleccionado bajo la figura de contrato laboral a término indefinido con todas las prestaciones de ley". En caso de despido sin justa causa solicitado por BANCOLDEX, asumirán el valor de la indemnización que se presente? o por el contrario lo asume el CONTRATISTA?.

Respuesta: Bancolde no interviene en la relación laboral definida entre el proveedor y sus trabajadores. Por lo que no asume ningún costo relacionado con una eventual indemnización de un trabajador

Pregunta: Terminos\_de\_referencia\_42 Dado que el inicio del contrato se estima en Junio del presente año, el incremento de las tarifas se realiza todo 1 de Enero en el % más alto del SMMLV y el IPC?, o por el contrario se realizará al año del contrato?

Respuesta: El incremento se realizará cada comienzo de año indexado al IPC

Pregunta: Con relación a: deberá adjuntar las cartas de intención de cada integrante del Equipo de Trabajo en las que manifiesten el compromiso de trabajar en el objeto de esta convocatoria, en el evento que el Proponente resulte favorecido con la adjudicación de la invitación y diligenciar el Anexo No 9.

Solicitamos a la entidad por favor que este requisito se pueda subsanar con una certificación del representante legal en la cual haya el compromiso de incluir el personal soportado para este proceso. Y que el canal adjudicado presente la documentación de contratación del personal con la firma del acta de inicio del proceso  
Respuesta: Deben ser entregadas con la propuesta. El equipo de trabajo solicitado corresponde al grupo de personas que participarán en la implementación de la operación Bancoldex. El puntaje se otorgará sobre la experiencia acumulada del equipo implementador. Se realiza adenda aclaratoria.

Pregunta: Solicitamos amablemente extender la fecha de entrega de la propuesta ya que dependemos de las respuestas para ajustar nuestro valor a las necesidades de Bancóldex y expedir la póliza de seriedad en los días hábiles que exige la aseguradora.

Respuesta: Se publicará adenda ajustando el tiempo de entrega de las propuestas al 18 de marzo

Pregunta: Se puede contemplar trabajo en casa. En caso afirmativo que porcentaje.

Respuesta: No inicialmente

Pregunta: Requiere grabación de voz y pantalla. ¿Qué porcentaje?

Respuesta: Voz lel 100% pantalla solo para la atención de soporte a través de video reunión

Pregunta: Favor confirmar consumo ancho de banda aproximado por usuario o ancho de banda total para cada conexión

Respuesta: Información no disponible

Pregunta: ¿El número de WhatsApp será provisto por el cliente? ¿Es certificado? ¿En caso negativo, esta gestión deberá ser realizada por el proveedor?

Respuesta: Si, es certificado

Pregunta: ¿El tráfico saliente se hará por líneas del cliente o del proveedor?

Respuesta: Del proveedor

Pregunta: Con relacion a Experiencia del equipo de trabajo,

Solicitamos a la entidad, ¿Que el gerente de proyecto cuente con certificación COPC?, La cual está diseñada para dar cumplimiento en las mejoras prácticas globales de gestión, procesos consistentes y métricas de desempeño, a fin de lograr y sostener una mejora continua.

Respuesta: Se evaluará la propuesta y se informará si hay algún cambio al respecto

Pregunta: ¿La planta telefónica será provista por el proveedor?

Respuesta: NO

Pregunta: Las aplicaciones serán cliente/servidor o web?

Respuesta: De los dos tipos

Pregunta: ¿Los agentes y el staff requieren office en sus equipos o pueden trabajar mediante office online, tipo office 365?

Respuesta: Pueden trabajar con office online

Pregunta: Los agentes y staff requieren correo electrónico y de ser así, ¿Outlook de escritorio o puede ser tipo web?, de que capacidad mínima?

Respuesta: Puede ser tipo web. No se tiene estimada la capacidad

Pregunta: ¿Capacitaran a nuestros capacitadores para que nos encarguemos de la formación o ustedes capacitaran directamente a nuestros agentes?

Respuesta: Como lo proponga el proveedor

Pregunta: Favor confirmar la cantidad de días de capacitación inicial

Respuesta: 10 días hábiles

Pregunta: Favor confirmar las ratios deseados para el personal soporte por número de agentes

Respuesta: Los que defina el proveedor

Pregunta: ¿Cuál es el porcentaje a tener en cuenta para realizar el ajuste anual (1 enero) de precios?

Respuesta: IPC

Pregunta: ¿El costo de la capacitación inicial lo asumen el contratante o el contratista?

Respuesta: El contratista, Bancoldex suministra el personal para impartirla y el material necesario

Pregunta: ¿El modelo económico será por llamadas telefónicas o por FTE?

Respuesta: FTE

Pregunta: ¿Favor confirmar cuáles son las pólizas de seguros, porcentajes y plazos?

Respuesta: Para la ejecución del Contrato, el adjudicatario deberá constituir a favor de EL BANCO, una garantía bancaria o un seguro de cumplimiento, en formato de entidades particulares, expedido por una compañía de seguros o establecimiento bancario, debidamente autorizado por las autoridades colombianas, el cual deberá contener los amparos que se mencionan a continuación:

1. Cumplimiento de las obligaciones derivadas de la ejecución del contrato, con una suma asegurada equivalente al veinte por ciento (20%) del precio ofertado para el servicio de Soporte Local con una vigencia igual al periodo de este servicio y tres meses más.
  2. Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales del personal que EL CONTRATISTA ocupe en la ejecución del presente contrato por un valor asegurado igual al treinta por ciento (30%) del precio ofertado para el servicio de Soporte Local, con una vigencia igual al periodo de este servicio y tres años y tres meses más.
  3. Calidad de las obligaciones derivadas de la ejecución del contrato, con una suma asegurada equivalente al veinte por ciento (20%) del precio ofertado para el servicio de Soporte Local con una vigencia igual al periodo de este servicio y tres meses más.
- EN TODO CASO CON EL FIN DE QUE LA VIGENCIA DEL SEGURO SEA CONGRUENTE CON EL INICIO DE VIGENCIA DEL CONTRATO, LA CUAL INICIA CUANDO SE PRODUCE LA LEGALIZACIÓN DEL MISMO, EL SEGURO DEBERÁ PRESENTARSE CON UNA VIGENCIA ADICIONAL DE UN (1) MES RESPECTO DE LAS VIGENCIAS INDICADAS EN LOS ANTERIORES NUMERALES.

Pregunta: ¿Por medio de qué plataforma se requiere la integración con el PBX?

Respuesta: UNIFY

Pregunta: Experiencia del equipo de trabajo: favor confirmar si las cartas de intención deberán ser adjuntadas una vez sea adjudicado el proceso o deben ser entregadas con la propuesta comercial de este RFP

Respuesta: Deben ser entregadas con la propuesta. El equipo de trabajo solicitado corresponde al grupo de personas que participarán en la implementación de la operación Bancoldex. El puntaje se otorgará sobre la experiencia acumulada del equipo implementador. Se realiza adenda aclaratoria.

Pregunta: Indicar a qué PBX se debe conectar el proveedor Cisco, Avaya, etc.

Respuesta: UNIFY

Pregunta: Experiencia del equipo de trabajo: favor confirmar si el anexo No.9 deberá ser diligenciado una vez sea adjudicado el proceso o deben ser entregadas con la propuesta comercial de este RFP



Respuesta: Deben ser entregadas con la propuesta. El equipo de trabajo solicitado corresponde al grupo de personas que participarán en la implementación de la operación Bancoldex. El puntaje se otorgará sobre la experiencia acumulada del equipo implementador

Pregunta: ¿Cuántos agentes cuenta actualmente cada servicio?

Respuesta: No se puede suministrar esta información

Pregunta: "¿Se requieren licencias correo para la prestación de servicios  
En caso de ser afirmativo por favor confirmar ¿Para que roles y/o servicios aplican ?  
¿Las suministra el contratante o el contratista ?"

Respuesta: El contratante suministra un paquete de correos corporativos para la gestión. El proponente puede suministrar su propio correo

Pregunta: Solicitamos amablemente confirmar si el staff debe ser exclusivo o compartido (Coordinador, Formador o Líder Calidad, Datamarshall)

Respuesta: El staff debe ser exclusivo para la campaña. El lider del staff puede ser compartido

Pregunta: ¿Según su experiencia, cual es el % de penalidad causado al proveedor actual durante los últimos 6 meses del contrato?

Respuesta: No se puede entregar esta información

Pregunta: Criterios sostenibilidad ambiental, punto 2: Solicitamos amablemente confirmar si para la gestión de residuos ordinarios se puede tomar como certificación la factura generada por la recolección de los residuos emitida por una empresa pública de gestión de residuos.

Respuesta: Este criterio sera ajustado mediante adenda retirandose el alcance para residuos ordinarios, aprovechables y peligrosos.

Pregunta: "¿Los canales de correo y chat cuentan con simultaneidad de interacciones?  
En los últimos 6 meses, ¿Cuál es la simultaneidad promedio?"

Respuesta: No se cuenta con la información

Pregunta: "¿Se puede realizar multiskill entre los servicios a prestar?  
¿Cuáles serían las entre servicios?"

Respuesta: Si entre todos los servicio

Pregunta: Criterios sostenibilidad ambiental, punto 1: Solicitamos amablemente que también se tenga en cuenta como puntuación la no impresión de documentos en papel, teniendo en cuenta que actualmente las empresas están enfocadas en política de cero papeles y el manejo documental se realiza de manera digital incluyendo las firmas digitales.

Respuesta: Agradecemos su aporte pero el alcance del criterio se limito a las situaciones que requieran la impresión de documentos.

Pregunta: "¿Se requieren licencias ofimáticas para la prestación de servicios  
En caso de ser afirmativo por favor confirmar ¿Para que roles y/o servicios aplican ?  
¿Las suministra el contratante o el contratista ?"

Respuesta: Desable par atodos. Las suministra el contratista

Pregunta: ¿ Cual es la contactabilidad y efectividad sobre contactabilidad que tiene actualmente el servicio de Outbound?

Respuesta: Efectividad: Información no disponible

Contactabilidad: Información que se va a publicar en Anexo No 19. "Información complementaria"

Pregunta: Se solicita amablemente confirmar las metas de los indicadores del anexo17

Respuesta: La información se encuentra disponible en el Anexo No. 17

Pregunta: Con el fin de realizar la estimación precisa del personal requerido para la prestación del servicio agradecemos nos comparta el historial TMO (tiempo medio de operación) de los últimos 6 meses de cada servicio durante los últimos 6 a 12 meses con el detalle para cada día de la semana por intervalos de 15, 30 minutos o una hora, agradecemos la información la diferencien por segmento.

Respuesta: Anexo No. 14. Información disponible únicamente mensual.

Pregunta: Con el fin de concretar la estructura requerida para la prestación del servicio agradecemos compartir las ratios para cada uno de los cargos de la estructura organizativa (formador, calidad, supervisor, etc) ¿Estos roles deben ser exclusivos o serán compartidos con otras cuentas?

Respuesta: Estos roles deben ser exclusivos. El oferente puede incluir en su propuesta los ratios que va a medir para esta campaña

Pregunta: Para las líneas outbound, favor confirmar cuál es la cantidad de barridos que se puede realizar a la base?

Respuesta: 3 Intentos por registro enviado o según solicitud de campaña.

Pregunta: ¿Nos podrían compartir la productividad actual de la línea de correos?

Respuesta: Información no disponible

Pregunta: ¿Se requiere PCI? ¿Qué nivel de PCI?

Respuesta: No

Pregunta: ¿Nos podrían compartir el tráfico de llamadas, chat, correos y video atención de los últimos 3 meses por día y por intervalo?

Respuesta: Anexo No. 14. Información disponible únicamente por mes.

Pregunta: ¿Cómo entregará las llamadas Bancoldex al proveedor seleccionado?

Respuesta: Por medio de PBX de BANCOLDLEX

Pregunta: ¿Cómo se accederá a los aplicativos de gestión propios de Bancoldex (Internet, VPN MPLS)? En caso de ser MPLS ¿requiere un ancho de banda mínimo? ¿Quién asumirá el costo de la MPLS?

Respuesta: Se recomienda hacer una VPN Site to Site dentro de los canales MPLS solicitados al proveedor

Pregunta: ¿Nos podrían compartir el TMO de cada una de las líneas outbound por día de los últimos 3 meses?

Respuesta: Información promedio anual. Esto será resuelto a través de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la página web del banco.

Pregunta: Favor confirmar cuáles líneas se pueden atender en multiskill?

Respuesta: Todas

Pregunta: ¿Es correcto afirmar que la plataforma de gestión telefónica será proporcionada por Bancoldex?

Respuesta: Solo se proporcionara el acceso a las troncales telefónicas y al PBX. La plataforma de gestión telefónica debe ser proporcionada por el proveedor

Pregunta: ¿Solicitamos amablemente confirmar la cantidad de casos que se pueden atender en simultáneo para la línea de chat?

Respuesta: Depende de la cantidad de asesores disponibles en el canal

Pregunta: ¿Se debe contar con cerramiento físico para la operación?

Respuesta: Cumplimiento circular 042 de la SIF

Pregunta: Favor compartir el porcentaje de contactabilidad para las líneas outbound?

Respuesta: Esto sera resuelto a traves de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la pagina web del banco.

Pregunta: En cuanto a las lineas virtuales, ¿Quién será el encargado del costo mensual de la linea y el consumo de la misma?

Respuesta: Bancoldex

Pregunta: ¿Solicitamos amablemente confirmar la cantidad de personas que actualmente tiene cada una de las líneas?

Respuesta: No es posible publicar esta información

Pregunta: En cuanto a la linea 018000, ¿Quién será el encargado del costo mensual de la linea y el consumo de la misma?

Respuesta: Bancoldex asumirá el costo mensual de cada una las líneas inbound

Pregunta: ¿Favor confirmar la ocupación actual de cada una de las líneas?

Respuesta: Información no disponible

Pregunta: Cual es el alcance del IVR con reconocimiento de voz?

Respuesta: Autogestionar requerimientos del cliente o usuarios para casos de alto volumen de atención.

Pregunta: ¿Solicitamos amablemente compartir el TMO por intervalo de cada una de las líneas de los últimos 3 meses?

Respuesta: Anexo No. 14. Tiempo ACD.

Pregunta: "Favor confirmar de qué forma se entregan al oferente las llamadas transferidas desde el PBX de Bancóldex? ¿Se requiere interconexión entre los PBX de Bancóldex y el oferente?"

En caso afirmativo:

- ¿Qué tipo de interconexión se usará (Troncal SIP, E1...)?
- Esta troncal se montaría sobre los enlaces de datos hacia Bancóldex o se requiere un enlace aparte?"

Respuesta: Se entregan a través del canal MPLS

Pregunta: ¿Favor confirmar de qué forma se entregan al proponente las llamadas originadas en las diferentes ciudades del país? ¿Se redirigen a líneas DID del proponente? ¿En caso afirmativo, quien cubre el costo de las transferencias?

Respuesta: No hay transferencia, hay líneas digitales en cada ciudad

Pregunta: Favor compartir el modelo de contrato

Respuesta: El contrato se elabora de acuerdo a lo establecido en los términos de referencia y la propuesta seleccionada. El proveedor podrá eventualmente y de forma excepcional realizar precisiones a la minuta del contrato compartida por el Banco

Pregunta: ¿Podemos contratar al equipo de trabajo a través de contrato de obra o labor? En el entendido en que contarán con todas las prestaciones de ley y cuyo término está atado a la vigencia de la campaña.

Respuesta: Deben vincularse a través de bajo la figura de contrato laboral a término indefinido

Pregunta: Con relación a Una vez se suscriba el respectivo contrato con el Proponente seleccionado, este debe estar en disponibilidad de iniciar y ejecutar el objeto del Contrato de forma inmediata

Solicitamos a la entidad aclarar ¿cuál es el tiempo que tiene el proveedor para estabilizar el servicio, es decir, el periodo inicial en el cual se tendrá excepción de ANS ante pérdidas por inicio de proyecto?

Adicional aclarar ¿cómo se llevará a cabo la facturación en el momento en que se firme el acta de inicio y se inicie con el levantamiento de información para implementación, contratación de personal, estos periodos donde el personal está conociendo el servicio y aún no operando serán facturables? Cuánto es el tiempo máximo para poder realizar este conocimiento del servicio antes de operar.

Respuesta: El periodo de facturación arranca a partir de la salida a producción y el inicio de atención de la operación. Los costos de implementación debens er asumidos por el proveedor. Se publica adenda informando periodo de estabilización eximido de aplicación de penalidad por 3 meses.

Pregunta: Con relación a actividad económica u objeto social corresponda a la prestación de servicios de Call Center, ¿Solicitamos a la entidad por favor especificar a que código del RUT se refieren?

Respuesta: Se validará contra el objeto social identificado en el Certificado de existencia y representación legal

Pregunta: La experiencia acreditada debe ser en el sector financiero? O se puede acreditar experiencia en diferentes sectores para los servicios descritos en el RFP?

Respuesta: Puede ser en diferentes sectores.

Pregunta: Con base en El Proponente deberá contar con una experiencia de cinco (5) años, de conformidad con lo establecido en el numeral 3.7.1 "Experiencia Especifica del Proponente".

Con el ánimo de pluralidad de oferentes Solicitamos a la entidad no limitar la experiencia al tiempo indicado, ya que en el mercado existimos empresas en la capacidad financiera, técnica y económica de respaldar este tipo de operaciones. Si para la entidad se hace necesario limitarlo en tiempo sugerimos que sean 2 años

Respuesta: Se validará la propuesta y se informará si es posible realizar el cambio

Pregunta: A que hace referencia la hoja de cálculo campos de la BBD en el anexo 14?

Respuesta: La estructura de tipificación de la base actual

Pregunta: Por favor ofrecer información de comportamiento TMO de la línea de gestión otras gestiones, para los periodos de tiempo del Anexo 14

Respuesta: Anexo No. 14. Tiempo ACD.

Pregunta: Por favor ofrecer información de comportamiento TMO de la línea de gestión in bound, para los periodos de tiempo del Anexo 14

Respuesta: Anexo No. 14. Tiempo ACD.

Pregunta: Por favor ofrecer información de comportamiento TMO de la línea de gestión out bound, para los periodos de tiempo del Anexo 14

Respuesta: Efectivo: 4,2 Minutos Promedio

No efectivo: 45 Segundos Promedio

Pregunta:

Por favor ofrecer información de comportamiento intra día - intra hora de la línea de gestión otras gestiones, para los periodos de tiempo del Anexo 14

Respuesta: Información disponible unicamente mensual. Anexo No. 14

Pregunta: Por favor ofrecer información de comportamiento intra día - intra hora de la línea de gestión out bound, para los periodos de tiempo del Anexo 14

Respuesta: Información disponible unicamente mensual. Anexo No. 14

Pregunta: Por favor ofrecer información de comportamiento intra día - intra hora de la línea de gestión inbound

Respuesta: Información disponible unicamente mensual. Anexo No. 14

Pregunta: ¿Para el nivel de servicio en chat se mide para la primera respuesta o saludo al cliente?

Respuesta: A definir con el proveedor

Pregunta: ¿Cuál es la fórmula aplicada para establecer el nivel de servicio de chat?

Respuesta: Lo que defina el proveedor

Pregunta: La meta de nivel de servicio para chat y llamadas in bound es el mismo, se cuenta con el resultado histórico mensual de un periodo no inferir a 6 meses?

Respuesta: Anexo No. 14

Pregunta: ¿El costo telefónico saliente deberá esta incluido en el precio o se facturará de manera independiente?

Respuesta: El costo telefónico saliente se facturará de manera independiente de acuerdo al consumo correspondiente

Pregunta: ¿Cual es el tiempo de pago de las facturas una vez radicadas?

Respuesta: 30 dias maximo

Pregunta: ¿Cual es el limite de bonificación/penalización que se puede aplicar a la facturación en un mes ( ejemplo 5%)?

Respuesta: Se publica Adenda modificando el Anexo 12 estableciendo tope para Penalización. No se tiene previsto bonificación en el esquema

Pregunta: ¿Existe alguna politica de salarios por perfil definida por el cliente o se manejará a discreción del proveedor?

Respuesta: La política de salarios se manejará a discreción del proveedor, no obstante este es un criterio evaluable dentro del punto Esquema de remuneración Equipo Operación en donde debe quedar detallado el esquema que se propone

Pregunta: Volumen promedio de transacciones actuales o estimado para el WhatsApp

Respuesta: Información no disponible

Pregunta: "El escalamiento extemporáneo de al menos una PQR mensual después de los dos días hábiles siguientes a su recepción, generará un descuento del 1,5% sobre la factura del mes correspondiente". este descuento es aplicable para cada evento que ocurra en el mismo mes sin excepciones?

Respuesta: Se publica adenda ajustando el anexo 12 ANS

Pregunta: Si la respuesta anterior es afirmativa por favor confirmar la ubicación de la sede del banco en donde estaría el servicio a fin de dar manejo a la conectividad

Respuesta: La sede es la que defina el proveedor . En la sede alterna del banco no debe haber operación continua

Pregunta: Frente a este apartado se espera algún escenario en donde el servicio se preste en instalaciones del banco? "El CONTRATISTA debe asegurar y certificar que los equipos de cómputo (Portátil o equipo de escritorio) usados para el cumplimiento del objeto del contrato, y que deban conectarse a la infraestructura del Banco en sitio o de forma remota" de ser así por favor ampliar el alcance y/o confirmar si es el único escenario para tener en cuenta.

Respuesta: Los equipos que se conecten al Banco en forma remota o en sitio deben cumplir con las políticas de seguridad del Banco

Pregunta: Por favor indicar como se espera que sea la conectividad teniendo en cuenta que se requiere MPLS principal Calle 28 # 13A 15 Piso 40 funcionando como principal y luego de esto un Backup en Autopista Medellín Km.7.5 Celta Trade Park bodega 32, Cundinamarca, Colombia podrían suministrarnos la topología incluyendo al proveedor de ser el caso?.

Respuesta: La implementación se revisará en otra fase

Pregunta: el perfil de los agentes es igual para todos?

Respuesta: Solo se contempla experiencia Bancaria o en temas de cobranza

Pregunta: El servicio puede ser multiskill diferenciando el Inbound/Outbound, digital y videoatención y BackOffice?

Respuesta: Puede ser multiskill

Pregunta: El servicio puede ser multiskill diferenciando el Inbound/Outbound, digital y videoatención y BackOffice?

Respuesta: Puede ser multiskill

Pregunta: Solicitamos a la entidad, ¿Confirmar si se puede hacer retoma del personal?

Respuesta: Los proponentes son autonomas en la vinculación del personal. Bancoldex no participa o interviene dentro de este proceso.

Pregunta: "El perfil que nos comparten esta así:

Staff ( Coordinador – Formador o Líder Calidad - Datamarshall):

- Formación: Profesional Graduado, deben haber culminado sus estudios de pregrado en carreras tales como: Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Economía, banca o carreras afines.

- Experiencia: Mínimo tres años de experiencia en la supervisión o coordinación de Call Center o Contact Center, como líder de calidad o Datamarshall, atendiendo actividades relacionadas con los Productos y servicios de entidades financieras. Muy buen manejo de relaciones interpersonales, trabajo bajo presión, excelente dominio de Excel, amplia experiencia en realización de informes gerenciales, habilidades para comunicarse.
- Habilidades o destrezas: Manejo de software, manejo de Internet, manejo de los programas Word, Excel y Power Point, habilidad en digitación

Esto implica que el perfil para estos cargos es el mismo?, de no ser así por favor compartir cada perfil requerido por Bancoldex"

Respuesta: El perfil mínimo es el indicado, solo se pide experiencia previa en el rol que va a desempeñar dentro de la campaña

Pregunta: Solicitamos a la entidad, ¿confirmar si es viable contemplar la operación de trabajo en casa?

Respuesta: No inicialmente

Pregunta: Bancóldex brindara el apoyo técnico a nivel de ingeniería, networking , seguridad de la información y componentes tecnológicos; como hardware y software de terceros, que brindan servicios a Bancóldex en los diferentes procesos de implementación de las soluciones que se utilizarán durante la ejecución del proyecto ?

Respuesta: No se tiene contemplado

Pregunta: Bancóldex proveerá o facilitara las APIS o webservices respectivas o requeridas para realizar la conectividad de cada uno de los módulos del CRM de Salesforces que hacen referencia en los pliegos , durante la vigencia del contrato , si este generar algún costo quien asumirá, los costos durante la ejecución del contrato, Bancóldex o el proveedor de servicio adjudicado?

Respuesta: El proveedor del servicio. Bancoldex expondrá el servicio de integración para los campos solicitados a través de su servicio de soporte del fabricante, pero no cubrirá los costos de los desarrollos para la construcción de la integración

Pregunta: Es posible presentarse en unión temporal y de ser así cuando se debe manifestar la unión?

Respuesta: No.

Pregunta: El coordinador solicitado para el staff hará las veces del supervisor en cuanto La supervisión de los agentes? se debe contemplar por aparte que ratio debería tener?

Respuesta: Si , no es necesario contemplarlo por aparte

Pregunta: El líder de calidad solicitado para el staff hará las veces del analista en cuanto los monitoreos? se debe contemplar por aparte? que ratio debería tener?

Respuesta: Si

Pregunta: Requieren doble factor de autenticación?

Respuesta: no

Pregunta: requieren DLP?

Respuesta: no

Pregunta: Requieren de VPN?

Respuesta: no

Pregunta: Se requiere de algún DiD por parte del proveedor?

Respuesta: si

Pregunta: Requieren un recurso exclusivo tipo BackOffice para esta gestión? "Apoyo en la tabulación de encuestas físicas de eventos o actividades presenciales que realice el Banco".

Respuesta: no, esto lo puede realizar el datamarshall a el agente designado

Pregunta: Requieren de SFTP?

Respuesta: no

Pregunta: se esta solicitando speech analytics es también requerido el text analytics? Contemplaría la misma proporción de % que el speech?

Respuesta: si

Pregunta: El CRM será proporcionado por Bancoldex?

Respuesta: bancoldex cuenta con Salesforce como CRM. El proveedor puede tener o no su propio CRM intermedio para la tipificación y organización de la información

Pregunta: Se requiere que el personal de videoatención cuente con dotación especial?

Respuesta: La provee Bancoldex

Pregunta: Actualmente cuantas personas atienden Videollamadas

Respuesta: Según la demanda del servicio

Pregunta: Cuentan con líneas de WhatsApp certificadas, cuantas?

Respuesta: Si , una

Pregunta: Requieren de call back?

Respuesta: si

Pregunta: Requieren de clic to call?

Respuesta: si

Pregunta: Estimación de bolsa cantidad de Email

Respuesta: Información no disponible

Pregunta: Estimación de bolsa cantidad de SMS



Respuesta: Depende de la necesidad del banco.

2023: 50.520

2022: 93.160

Pregunta: Por favor confirmar volumen actual de Voicebot

Respuesta: No se cuenta con esta herramienta

Pregunta: Por favor confirmar volumen actual de transacciones por IVR

Respuesta: Todas las interacciones del canal telefónico Inbound son recepcionadas por IVR. Volumetria en Anexo No. 14

Pregunta: Por favor confirmar volumen actual de chatbot

Respuesta: Anexo No. 14

Pregunta: El plan de continuidad de negocios requiere de atención alterna activo - activo en otra sede además de la principal de ser así por favor confirmar que %.

Respuesta: No

Pregunta: frente a la configuración de herramienta de capacitación cual es el alcance esperado de las mismas.

Respuesta: administración de contenidos, capacitación de asesores y evaluaciones. Y programas de formación

Pregunta: frente a la migración de datos cuales son las herramientas requeridas, como será su acceso?.

Respuesta: Se entregará a través de un mecanismo seguro

Pregunta: Se debe incluir los costos asociados a impresiones para este servicio?

Respuesta: no

Pregunta: ¿El IVR debe estar desarrollado por el proponente?

Respuesta: si

Pregunta: ¿Qué tipo de IVR tiene actualmente? Transaccional, Dinamico, Tradicional (Básico)

Respuesta: Tradicional

Pregunta: ¿los casos que ingresen por el Formulario WEB, estos serán entregados por Bancoldex o debemos integrarnos con su pagina web?

Respuesta: Los casos que ingresen desde el formulario web serán enviados a una cola de atención a través del correo electrónico administrado por el proveedor

Pregunta: Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales del personal que EL CONTRATISTA ocupe en la ejecución del presente contrato por un valor asegurado igual al treinta por ciento

(30%) del precio ofertado para el servicio de soporte Local, con una vigencia igual al periodo de este servicio y tres años más

Observacion: Solicitamos amablemente al Banco establecer como porcentaje al amparo de salarios y prestaciones sociales el veinte por ciento (20%) del precio ofertado.

Respuesta: Por políticas de contratación del Banco no es posible realizar esa modificación. Para el seguro de cumplimiento del contrato el "2. Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales del personal que EL CONTRATISTA ocupe en la ejecución del presente contrato por un valor asegurado igual al treinta por ciento (30%) del precio ofertado para el servicio de Soporte Local, con una vigencia igual al periodo de este servicio y tres años y tres meses más.

Pregunta: TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE UNA PERSONA JURÍDICA QUE PRESTE EL SERVICIO DE CONTACT CENTER EN BANCOLDX

Cumplir con los niveles de servicio del Contact Center los cuales deben ser iguales o superior al 99%, (contestar el 99% de las llamadas antes de 20 segundos), y el nivel de abandono de llamadas no debe superar el 1%, (contestar el 99% de las llamadas entrantes).

Nivel de servicio mensual

Indica el porcentaje de llamadas y chats que fueron contestados dentro del nivel de servicio, es decir, el 95 % de las llamadas y chats contestados, las cuales se deben contestar en hasta 20 segundos

Se solicita amablemente a la entidad ratificar el ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio) de nivel de servicio. Esto se debe a que en el documento (Anexo 12, Nivel de Servicio) se indica que el nivel es del 95/20. No obstante, en el anexo Términos de Referencia, se establece que el nivel de servicio debe ser 99/20, al igual que el porcentaje de abandono

Respuesta: El objetivo del indicador es del 99%. Solo se penalizará cuando el indicador este por debajo del 95%

Pregunta: ¿debemos suministrar un CRM Tipificador o esta tipificación se realizara por Salesforce?

Respuesta: El proponente puede incluir en su propuesta un CRM intermedio Tipificador lo cual facilitaría la integración con Salesforce

Pregunta: ¿las encuestas son telefónicas vía IVR? O es viable proponer un modelo de encuestas?

Respuesta: Es viable proponer un modelo de encuestas

Pregunta: ¿el dominio de correo es suministrado por Bancoldex?

Respuesta: Bancoldex entregará un paquete de cuentas de correo de dominio corporativo para uso del personal de la operación según lo estipulado por el proponente

Pregunta: ¿requieren entrega de grabaciones de manera periódica?

Respuesta: La entrega de las grabaciones está estipulada mensualmente como soporte de la facturación

Pregunta: Requieren grabación de voz y pantalla?

wea3w2

Respuesta: si

Pregunta: ¿por cuanto tiempo se deben almacenar las grabaciones?

Respuesta: Durante la duración del contrato y hasta un mes posterior al cierre del mismo

Pregunta: por favor describir el alcance de la integración entre Salesforce y la plataforma OM

Respuesta: Ver anexo 18

Pregunta: por favor compartir los flujos de IVR, Chatbot y Voicebot

Respuesta: Esto sera resuelto a traves de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la pagina web del banco.

VOICEBOT: No esta implementado

Pregunta: ¿Bancoldex realizara el transporte de llamadas desde site hacia la plataforma del proponente?

Respuesta: Si

Pregunta: Cual es el porcentaje de transacciones que pasan a de IVR a asesor?

Respuesta: 0,99

Pregunta: " Chat Bot: Cual es el porcentaje que atienden los agentes virtuales desde el Chat Bot. Y cual es el porcentaje de volumen que pasa a asesor humano.

Cuantas de las transacciones que atiende el Chat Bot el cliente vuelve a comunicarse para ser atendido por un asesor humano."

Respuesta: Información en Anexo No 14.

Reincidencia: Información no disponible

Pregunta: Cual es la cantidad de personas que actualmente atienden esta operación?

Respuesta: No es posible entregar esta información. El proponente debe hacer el dimensionamiento

Pregunta: Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS) y Penalidades 2024

Abandono mensual Indica el número de llamadas y chats de que no pudieron ser contestados

Observacion: Solicitamos amablemente a la entidad definir si la cantidad de interacciones que se miden como abandonadas son aquellas que cuentan con un tiempo de espera ( ASA) mayor a 5 segundos.

Respuesta: Si

Pregunta: ¿Requieren encerramiento de la operación?

Respuesta: Debe cumplir con circular 042 de la SFC

Pregunta: Por favor indicar cual es la ventana horaria para cada servicio?

Respuesta: Lunes a viernes de 8 a 6 pm para atención con agente, los demás canales 7 x24

Pregunta: Outbound: Podrían indicar que tipo de marcador se debe usar, predictivo o Manual?

Respuesta: a criterio de la operación

Pregunta: Outbound: Podrían indicar si la gestión es Digital (WhatsApp) o telefónica.

Respuesta: Ambas

Pregunta: Outbound: Podrían indicar si la base es compartida con otros call center.

Respuesta: no

Pregunta: Outbound: Podrían indicar si la base se barre semanal quincenal o mensual.

Respuesta: Depende del volumen de registros de cada base entregada para gestión.

Pregunta: Outbound: Nos podrían confirmar si esta alineada la ventana horaria las marcaciones, efectividad, Contactabilidad y numero de intentos con la ley 2300 del 2023.

Respuesta: si

Pregunta: Outbound: Por favor indicar el % de depuración de la base.

Respuesta: 0,1

Pregunta: Outbound: Cuantos intentos de contacto se pueden hacer por cada cliente?

Respuesta: 3 Intentos por registro enviado o segun solicitud de campaña.

Pregunta: Outbound: ¿Adicional a la gestión de la llamada Outbound, se requiere de algún tipo de actividad BackOffice?, en caso de respuesta afirmativa por favor aclarar que tipo de gestión se debería realizar con volumen de registros y tiempo promedio por cada gestión.

Respuesta: Aun no se tiene esta gestión activa, se contempla poder activarla con el nuevo proveedor

Pregunta: El índice de rotación de personal no puede ser superior al 6,9%, para la operación de contact center Bancóldex, en caso de que sea por encima de porcentaje, se generará un descuento del 1,5% sobre la factura del mes correspondiente.

Observacion: Solicitamos amablemente a la entidad que se nos confirme si el indicador de la rotación se mide sobre la rotación no deseada y no sobre el total de la rotación

Respuesta: Sobre el total de la rotación

Pregunta: Outbound: ¿La asignación de la bases de datos será (mensual, diario, clientes fijos, etc.)?

Respuesta: Según la dinámica comercial

Pregunta: Outbound: Por favor compartir el TMO (tiempo medio operativo) efectivo y no efectivo.

Respuesta: Efectivo: 4,2 Minutos Promedio

No efectivo: 45 Segundos Promedio

Pregunta: Outbound: Por favor indicar el % de Efectividad

Respuesta: PQRS:

2022: 237---> Peticiones: 193 Quejas: 44

2023: 126---> Peticiones: 102 Quejas: 24

430 casos cartera promedio mensual

Pregunta: Outbound: Por favor indicar el % de Contactabilidad

Respuesta: CContactabilidad

2022: 41,45%

2023: 30,23%

Pregunta: "Cual es la cantidad de transacciones que se reciben para peticiones, quejas y reclamos cuales el la cantidad que se hacen por hora, por día y por agente? Cual es el Tmo por transacción?"

Respuesta: PQRS:

2022: 237---> Peticiones: 193 Quejas: 44

2023: 126---> Peticiones: 102 Quejas: 24

430 casos cartera promedio mensual. El TMO depende de la tipología del Caso

Pregunta: El servicio de Correos tiene trabajo en BackOffice. Se tiene servicio de auto respuesta de Correos? De ser así cual es el porcentaje que se responde del total recibido mensualmente.

Respuesta: No se cuenta con ese servicio

Pregunta: chat WhatsApp RRSS : Podrían indicar cual es el AHT (TMO) transcurrido y enfocado (AHT TMO transcurrido: duración de la vida útil de cada contacto) (AHT TMO enfocado: tiempo de actividad real para cada contacto específico durante la vida útil de cada contacto)

Respuesta: Anexo No. 14. Tiempo ACD. Total gestión. Unico dato disponible.

Pregunta: Actualmente se tiene algún tipo de Bot para la atención de transacciones para chat WhatsApp RRSS etc., Si es así cual el % de llamadas que pasan a asesor humano?

Respuesta: Anexo No. 14. Ingreso totales al BOT y Paso a agente.

Pregunta: Cual es la simultaneidad para chat WhatsApp RRSS etc.?

Respuesta: Información no Disponible

Pregunta: Se cuenta con software o herramienta para que al entrar la llamada el cliente ingrese con datos para agilizar procesos?

Respuesta: no

Pregunta: Se tiene estimado la cantidad de personas necesarias para este servicio o se deben dimensionar? Si se debe dimensionar, cual es el volumen y Tmo por intervalos de 30 minutos, por día y por mes? Cual es el tiempo promedio por cada gestión ? Cuales son los indicadores de servicio? ( Nivel de servicio, Nivel de Atención).

Respuesta: Se debe dimensionar. Los datos solicitados estan en el Anexo No. 14. Información disponible unicamente por mes.

Pregunta: El proveedor no responderá ante caso fortuito o fuerza mayor.

Respuesta: Es una causal de exención de responsabilidad establecida en la Ley. En caso de presentar s revisan los elementos en la situación concreta

Pregunta: El proveedor no asume multas o sanciones de entes reguladores impuestas al banco.

Respuesta: El Banco no acepta ninguna limitación de responsabilidad. El Banco se somete a la decisión de los jueces dentro de un proceso judicial.

Pregunta: El proveedor no será responsable por el cambio de fecha de inicio de la prestación del servicio, ni asumirá los costos derivados de ello.

Respuesta: Lo tiempos de inicio del servicio son los indicados en los terminos de referencia.

Pregunta: Los impuestos serán asumidos por la parte que según la ley colombiana le corresponda y si es exportación de servicios, el cliente asumirá los impuesto aplicables.

Respuesta: De acuerdo, los impuestos son asumidos de acuerdo a lo establecido en la Ley Colombiana. Los proponente deberán adelantar los estudios que consideren para presentar sus propuestas.

Pregunta: En caso de no pago de la facturación por parte de Banco, Atento se encuentra facultado para cobrar intereses por mora y a terminar el contrato de forma unilateral.

Respuesta: Bancoldex da cumplimiento a Ley de pagos justos. Para el contrato no se acepta pactar intereses moratorios.

Pregunta: Pactar que las partes revisarán el precio de mutuo acuerdo en caso de que cualquier circunstancia imprevista, cambio de normativa, afecte la estructura de costo que permitió presentar la oferta económica.

Respuesta: No se acepta este tipo de inclusión

Pregunta: Pactar que el reajuste de precio sea lo que resulte más alto entre el IPC o el SMMLV.

Respuesta: Para este contrato esta definido un aumento de precios anual basado en el ipc

Pregunta: Teniendo en cuenta que el proveedor usará el CRM del Banco, no asumimos responsabilidad por la fragilidad de los sistemas o plataformas.

Respuesta: La reponsabilidad sobre el CRM del Banco es exclusivo de Bancoldex. Las plataforma multicanal ofrecidas por el proveedor son su responsabilidad

Pregunta: Para la suscripción del contrato, la cláusula de responsabilidad debe limitar la indemnización a daños directos y perjuicios debidamente atribuibles al proveedor, excluyendo daños indirectos y lucro cesante.

Respuesta: El Banco rechazará cualquier propuesta con limitaciones de responsabilidad. En cuanto a los daños y perjuicios, se someterá a los debidamente tasados y probados, en cumplimiento del debido proceso dentro de un proceso judicial.

Pregunta: En ningún caso habrá penalidad o descuentos superiores al 10% del valor del servicio ofertado, y esto solo aplicará después del periodo de implementación del servicio.

Respuesta: No es aceptable para El Banco que se eliminen las penalidades del ANS

Pregunta: 5.11. Causales de terminación del contrato En caso de terminación unilateral injustificada del Cliente, se pacte que el cliente pagará 6 meses del servicio promedio en razón a las inversiones que hace Atento.

Respuesta: No es aceptable por politicas de contratación de Bancoldex

Pregunta: 5.11. Causales de terminación del contrato Es posible establecer que la terminación unilateral del cliente sea mínimo con 90 días calendario de preaviso.

Respuesta: Se publica adenda ajustando el plazo de notificación a 90 días. Punto 5.11 Numeral 5 pag 37

Pregunta: 5.11. Causales de terminación del contrato Pactar que la terminación anticipada del contrato sea bilateral.

Respuesta: No es aceptable esta solicitud.

Pregunta: 5.11. Causales de terminación del contrato  
Es posible establecer la bilateralidad respecto del numeral 5.

Respuesta: No es aceptable esta solicitud.

Pregunta: Es posible establecer la bilateralidad respecto del numeral 3 o establecer la facultad del PROVEEDOR de finalizar el contrato ante el impago de las facturas del Banco.

Respuesta: El Banco en todos los casos realiza pagos oportunos a sus proveedores cumpliendo la Ley de "plazos justos" y evaluando el cumplimiento de los ANS que afectan la facturación

Pregunta: Teniendo en cuenta la solicitud del Banco, respecto del numeral 2 póliza por pago de salarios, no es posible asegurar por 3 años y un mes.

Respuesta: Se realizará una adenda para modificar el tiempo del amparo de salarios y prestaciones sociales por la vigencia del contrato y tres años y tres meses más

Pregunta: Es posible establecer un término prudencial para la constitución de las pólizas posterior a la suscripción del contrato?

Respuesta: Para iniciar el servicio se requiere que las pólizas se encuentren constituidas y aprobadas por la oficina de contratación de Bancoldex

Pregunta: Precisar si el contrato tendrá prórroga automática.

Respuesta: El Banco maneja el proceso de cruce de comunicaciones para este tipo de prorrogas

Pregunta: Por favor establecer que el cliente debe garantizar que cuenta con la autorización del titular del dato personal para la finalidad respectiva.

Respuesta: El tratamiento de datos personales se realizará de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012. La información de clientes se tratará de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008

Pregunta: Por favor establecer que el cliente es el responsable del tratamiento de los datos personales en los términos de las leyes colombianas aplicables y Atento el encargado.

Respuesta: Así es. En el contrato quedará especificado

Pregunta: Por favor indicar si para el cumplimiento del objeto contractual Atento tiene que dar tratamiento a las bases de datos del cliente y a qué información tendría accesos?

Respuesta: El proveedor deberá darle tratamiento a toda la información recolectada, almacenada procesada y eliminada de la base de datos de usuarios y clientes que reciban atención a través de cualquiera de los segmentos y canales de la campaña y que administre en cumplimiento del objeto del contrato. Adicionalmente tendrá acceso a la base de datos del CRM del banco para lo cual deberá cumplir junto con todo su personal todas las políticas de privacidad y seguridad de la información

Pregunta: Respecto del numeral 25), es posible eliminarlo? Toda vez que la plataforma tecnológica será del Banco.

Respuesta: La única plataforma tecnológica que es de propiedad del Banco será su CRM Salesforce. El resto de plataformas debe suministrarlas el proveedor

Pregunta: Respecto del numeral 18) Pactar el 96.9% como porcentaje de grabaciones con un tiempo de custodia de máximo de 1 año.

Respuesta: No es posible

Pregunta: Respecto del numeral 7) toda modificación del servicio inicialmente ofertado, debe constar por escrito y sus condiciones definidas de mutuo acuerdo entre las partes.

Respuesta: De acuerdo cualquier modificación de las condiciones del servicio deberá realizarse una modificación al contrato a través de otrosí

Pregunta: Respecto del numeral 6) que habla de la exclusividad, no podemos aceptar la exclusividad de servicio o de site respecto de los competidores del potencial cliente.

Respuesta: No es aceptable para Bancoldex

Pregunta: Es posible establecer que durante el periodo de implementación se generará el pago por los servicios prestados, toda vez que para la prestación debemos efectuar contratación de personal.

Respuesta: No se generarán pagos durante el proceso de implementación.

Pregunta: Es posible establecer que en el periodo de implementación no exista penalidad o descuentos.

Respuesta: Las penalidades inician a partir de la prestación del servicio. No durante la etapa de implementación.

Pregunta: Es posible pactar la bilateralidad de esta cláusula? Toda vez que debemos adelantar gestiones relacionadas con SAGRILAFT antes de aceptar al nuevo cliente.

Respuesta: Se puede considerar. En caso de ser seleccionado se revisará con le Oficina de Cumplimiento la Cláusula que mas se ajuste.

Pregunta: Es posible establecer la bilateralidad en esta cláusula?

Respuesta: Las penalidades son aplicables para la prestación del servicio, por tal razón no puede ser bilateral

Pregunta: Es posible incluir que las diferencias sean sometidas a un tribunal de arbitramento?

Respuesta: No es posible, se seguirá el proceso establecido en el numeral de solución de controversias

Pregunta: Atento se reserva el derecho de revisar la minuta y negociar su contenido, no podemos aceptar desde ya su contenido sin revisar la integralidad del documento.

Respuesta: La minuta del contrato se elabora de acuerdo a los terminos de referencia y la propuesta presentada por el proponente.

Pregunta: Los impuestos serán asumidos por la parte que según la ley colombiana le corresponda y si es exportación de servicios, el cliente asumirá los impuesto aplicables.

Respuesta: De acuerdo, los impuestos son asumidos de acuerdo a lo establecido en la Ley Colombiana. Los proponente deberán adelantar los estudios que consideren para presentar sus propuestas.

Pregunta: Observación No. 1.

Términos de referencia: 3.3. Capacidad Financiera El proponente deberá tener la capacidad financiera suficiente para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Observación: Solicitamos a Bancoldex indicar si cuenta con un mínimo de indicadores establecidos para la presentación de la oferta, esto con el fin de realizar los estudios pertinentes y la posibilidad o no de la presentación de la oferta.

Observación No. 2

Términos de referencia: Se aclara que la contratación del equipo de trabajo deberá realizarse directamente por el proponente seleccionado bajo la figura de contrato laboral a término indefinido con todas las prestaciones de ley,

Observación: Solicitamos a Bancoldex, permitir otras figuras totalmente legales y permitidas consagradas en el Código Sustantivo del Trabajo, tales como son la obra o labor y/o el contrato a termino fijo, puesto que la presente contratación es por un plazo establecido y tiene fecha de terminación establecida, por ende no es



viable solicitarle al futuro contratista que contrate personal de manera indefinida cuando el objeto contractual tiene una duración de 24 meses, esto permitiría al trabajador y al empleador tener el conocimiento y la capacidad de blindarse para la terminación del futuro contrato.

Observación No. 3

Términos de referencia: Declaración juramentada del Proponente firmada por el representante legal donde se comprometa a entregar ficha técnica del papel a utilizar y/o reporte con acciones de reutilización de papel. El proponente que presente la declaración juramentada obtendrá la calificación total de un (1) punto.

Declaración juramentada del Proponente firmada por el representante legal donde se comprometa a entregar con la factura los certificados de gestión de residuos. El proponente que presente la declaración juramentada obtendrá la calificación total de dos (2) puntos

Observación: En la tabla de criterios técnicos el puntaje brindado para el factor ambiental es de 5 puntos, sin embargo, en el detalle de este requisito encontramos que solo se refiere a 3 puntos aportando las dos declaraciones juramentadas. Solicitamos a la entidad por favor aclarar cómo se determinaran los dos puntos restantes.

Observación No. 4

Solicitamos a la entidad aclarar ya que no se puede identificar en los términos de referencia si Bancoldex permite la presentación de ofertas por proponentes plurales

Observación No. 5

Solicitamos a la entidad permitir que la experiencia mínima habilitante sea de cuatro años en adelante, toda vez que esto permitiría que oferentes que cuentan con una excelente trayectoria y competencias puedan participar.

Observación No. 6

Solicitamos a Bancoldex, confirmar si el presupuesto oficial para la presente contratación es de 4.815.615.060, puesto que este valor es el que aparece en la plataforma de SECOP II.

Observación No. 7

Términos de referencia: Además, deberá adjuntar las cartas de intención de cada integrante del Equipo de Trabajo en las que manifiesten el compromiso de trabajar en el objeto de esta convocatoria, en el evento que el Proponente resulte favorecido con la adjudicación de la invitación y diligenciar el Anexo No 9. "Formato de Composición del equipo de trabajo"

Observación: Solicitamos a Bancoldex, no solicitar las cartas de intención a los posibles oferentes, sino al adjudicatario, ya que este factor es altamente limitante para la mayoría de posibles oferentes, y no garantiza que dicho personal realmente se vincule a la operación.

Observación No. 8

Solicitamos a la entidad dar a conocer cuanto es el rango salarial que actualmente ostentan las personas contratadas en la operación, esto no acarrea ninguna vulneración de habeas data puesto que no se compartirán ni nombres, ni datos personales y por el contrario permitiría que los demás proponentes este en igualdad de condiciones con el proveedor actual, para la obtención del puntaje de Esquema Remuneración Equipo Operación

Respuesta: Observación 1: Bancoldex no publica los detalles de la metodología de Evaluación Financiera utilizada

Observación 2: El tipo de contrato laboral solicitado es a término indefinido

Observación 3: Se realizara ajuste mediante adenda a la puntuación de los Criterios de Sostenibilidad Ambiental.

Observación 4: No se permite la participación a través de uniones temporales o consorcios

Observación 5: La experiencia mínima solicitada para esta convocatoria es de 5 años

Observación 6: En esta invitación por decisión de la entidad no se publicó el presupuesto asignado. En el Plan Anual de Adquisiciones se incluye un presupuesto estimado, el cual puede variar.

Observación 7: En el numeral 3.7.2 Experiencia del equipo de trabajo - Condiciones especiales de los términos de referencia, se explica que el proponente debe incluir en su propuesta la información de todas las personas

que participarán en la estructuración e implementación del proyecto de Contact Center. La calificación de este numeral se realizará sobre la experiencia específica de este equipo implementador. La información de los asesores, staff y personal activo en la campaña implementada puede ser entregada posterior a la salida de producción.

Objetivo 8: No es posible publicar esta información

Pregunta: En el anexo formato de propuesta económica, donde se detalla el IVA para los servicios adicionales

Respuesta: Se ajusta el formato para incluir la columna. Se publica adenda con la corrección del formato

Pregunta: Es correcto interpretar que las cartas de compromiso a aportar de los perfiles a relacionar en el "Anexo No. 9 Formato de Composición del Equipo de Trabajo del Proponente" son exclusivamente los roles transversales del proyecto y no los de dedicación exclusiva? En caso contrario agradecemos a la entidad omitir dicho requerimiento toda vez que en caso de adjudicarse el proyecto se realizará la selección del personal exclusivo a asignar al proyecto de Balcoldex

Respuesta: Se deben adjuntar las cartas de intención solamente del equipo que participará en la implementación del proyecto de implementación. No se debe incluir hojas de vida de staff ni de asesores. LA evaluación se realizará sobre la experiencia del equipo implementador

Pregunta: Agradecemos a la entidad informar las notas mínimas aceptables por indicador a evaluar en la capacidad financiera. Así mismo, informar con mínimo cuantos indicadores se dará la habilitación del proponente conforme a los 10 indicadores relacionados en la matriz de capacidad financiera

Respuesta: En los términos del numeral 3.3 de las Condiciones Especiales" El proponente deberá tener la capacidad financiera suficiente para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales. Para la evaluación de la capacidad financiera el proponente

deberá diligenciar la "matriz de capacidad financiera" Anexo No. 5 con los datos de los estados financieros de los dos últimos años certificados o dictaminados con corte al 31 de diciembre del respectivo año. Para la validación de esta información, el proponente deberá adjuntar la totalidad de documentación solicitada de acuerdo con el numeral 4.1

(documentación de la propuesta) de la presente invitación. Validada la información contenida en la matriz, El Banco realizará una evaluación financiera

de los proponentes revisando entre otros aspectos, liquidez, endeudamiento y rentabilidad, indicadores que se compararan con el promedio del sector. Así mismo, se revisará el endeudamiento del proponente en Centrales de riesgo y la calificación respectiva.

Pregunta: Las aplicaciones mencionadas en el anexo tabla de indicadores deben contemplar costo de licencias por parte del proveedor? De ser afirmativo por favor confirmar los costos estimados de las mismas.

Respuesta: Omitir esas herramientas, se considerarán las herramientas propuestas por el proveedor. Se publica adenda modificando el anexo 17 y retirando el nombre de las herramientas

Pregunta: De acuerdo con lo mencionado en el anexo tabla de indicadores de desempeño donde especifica (fuente de indicador - CCPulse e Impact 360 - dynamic y Hermes) Por favor aclarar si las herramientas mencionadas se deben configurar en los equipos, adicional por favor confirmar si el tiempo de tipificación se encuentra incluido en el TMO declarado para cada gestión

Respuesta: Omitir esas herramientas, se considerarán las herramientas propuestas por el proveedor. Se publica adenda modificando el anexo 17 y retirando el nombre de las herramientas

Pregunta: Las bases de datos para la gestión de cobranza y comercial, se encuentran alineadas al cumplimiento de la política protección de datos y derecho a la intimidad?

Respuesta: Si

Pregunta: Sobre el anexo de propuesta económica, por favor confirmar como se debe diligenciar la columna (G) denominada (Escala)

Respuesta: En caso de aplicar , especificar escala de volumen por tarifa correspondiente (Ej Rango 1 tarifa 1 , rango 2 tarifa 2, etc)

Pregunta: Bancoldex espera que dentro del staff exista un rol exclusivo para el diseño de experiencias?

Respuesta: Seria deseable, pero se deja a criterio del proveedor

Pregunta: Bancoldex requiere el servicio de reconocimiento de voz? En caso afirmativo agradecemos ampliar el alcance del requerimiento y como sería este facturado

Respuesta: A criterio del proveedor

Pregunta: Por favor confirmar la cantidad de usuarios requeridos por la entidad para el acceso a la reportería y la gestión a la visual en tiempo real

Respuesta: Dos

Pregunta: Por favor confirmar si los audios de IVR, Voicebot y demás servicios deben ser asumidos por el proponente, en caso de ser afirmativo por favor confirmar si dichos audios deben ser grabados con voz profesional y si este servicio será facturado de forma independiente o si deberá estar inmerso en la tarifa del puesto de trabajo

Respuesta: Si, voz profesional , deberá estar inmerso en la propuesta de tarifa

Pregunta: En caso de que el proveedor deba asumir el costo de cobro revertido con 018000 por favor confirmar las volúmetrías del último año

Respuesta: El costo es asumido por Bancóldex. El proveedor asumirá todo el costo telefónico Outbound.

Pregunta: Por favor confirmar sobre el consumo de las líneas de cobro revertido, quien asume el costo de las mismas?

Respuesta: BANCOLDEX

Pregunta: En que % espera Bancoldex que la operación sea reestablecida en un centro alterno?

Respuesta: 30% de la operación normal de acuerdo con las volúmetrías definidas.

Pregunta: Por favor confirmar en que % debe ser aplicada la analítica de voz y texto sobre el total mensual de interacciones?

Respuesta: Mínimo el 25 % de las interacciones

Pregunta: Por favor confirmar que servicios dentro de la operación se pueden gestionar multiskill

Respuesta: Todos

Pregunta: Se solicita a la entidad segmentar las volúmetrías entregadas por Skill. Ej: Cobranzas, SAC, Ventas

Respuesta: Esta información varía dependiendo la necesidad del Banco.

Pregunta: Se solicita a la entidad confirmar en que canales se deben implementar las encuestas de satisfacción

Respuesta: En todos los canales se deben implementar las encuestas de atención

Pregunta: Por parte de la entidad se cuentan con APIS y web service de integración para la etapa de implementación del CRM?

Respuesta: No. Solo los servicios de caja de salesforce

Pregunta: 13. ¿Tienen un dimensionamiento de agentes estimado para toda la operación?

Respuesta: No, el dimensionamiento debe hacerlo el proponente basado en la optimización del equipo humano y el aprovechamiento de herramientas tecnológicas

Pregunta: Se solicita a la entidad confirmar las características del CRM esperado

Respuesta: A criterio del proveedor

Pregunta: 12. ¿Tienen algún perfil y estimación salarial específico sugerido para los agentes de sac, ventas o cobro?

Respuesta: No. Se debe asegurar un esquema de remuneración que favorezca la estabilización del equipo de la operación

Pregunta: Por favor confirmar los roles dentro de la operación que deben incluir licencias de Office

Respuesta: Staff y los agentes deben poder acceder a teams y consultar archivos de excel, ppt, word, forms

Pregunta: 11. Nos confirmas, el pago es a 30 días una vez radicada factura, ¿correcto?

Respuesta: Si

Pregunta: Por favor confirmar si es responsabilidad del oferente asumir el costo de licencias de Office

Respuesta: El proponente debe facilitar el ingreso de todo el personal a documentos de office requeridos para la operación. El mecanismo para ello lo debe indicar el oferente

Pregunta: Se requiere grabación de pantalla? Por favor confirmar el % esperado

Respuesta: Solo para asistencia técnica de plataformas web del banco

Pregunta: Nos pueden compartir la volumetria de las PQR y el Tiempo de gestion?

Respuesta: PQRs:

2022: 401---> Peticiones: 337 Quejas: 64

2023: 126---> Peticiones: 102 Quejas: 24 (Corte I Semestre)

Tiempo de gestion: Información no disponible

Pregunta: ¿Cual es el AHT y las curvas intradia de los servicios Chat y WhatsApp de los ultimos 6 meses?

Respuesta: No disponible

Pregunta: ¿Nos pueden indicar Cuáles son los niveles de servicio para cada uno de los canales y que AHT tienen en los ultimos 6 meses?

Respuesta: Anexo No. 14- Tiempo ACD

Pregunta: ¿Nos podrian compartir las inquietudes de los demas oferentes?

Respuesta: Si, de acuerdo lo señalado en el numeral 3.4. Formulación y respuesta de inquietudes, de las Condiciones Generales de los Terminos de Referencia: "La información correspondiente a la respuesta de cada pregunta radicada por todos los proponentes podrá ser consultada a través del mismo módulo (preguntas), una vez hayan sido resueltas por el Banco y de acuerdo con la fecha registrada en la información del Cronograma.", es decir, del 08 de marzo de 2024

Pregunta: ¿El costo del WhatsApp Business sera a cargo del Contratante o del Proveedor?

Respuesta: A cargo del proveedor

Pregunta: ¿Actualmente cuentan con WhatsApp Business Verificado?

Respuesta: si

Pregunta: Por favor confirmar si la linea de whatsapp es certificada, en caso de que no sea así se espera certificar la linea?

Respuesta: Si es certificada

Pregunta: ¿Nos pueden compartir el historico de modificacion del servicio de los ultimos 6 meses?

Respuesta: información no disponible

Pregunta: ¿Nos pueden compartir el historico de anulacion y caída de ventas del servicio de los ultimos 6 meses por producto?

Respuesta: Información no disponible

Pregunta: ¿Nos pueden compartir el historico de efectividad del OUT de los ultimos 6 meses?

Respuesta: CONTACTABILIDAD

Julio 2023: 32,04%

Agosto 2023: 30,64%

Septiembre 2023: 27,38%

Octubre 2023: 29,83%

Noviembre 2023: 28,36%

Diciembre 2023: 36,48%

Pregunta: ¿Las troncales SIP y la Conexión sera asumida por el Contratante o por el Proveedor?

Respuesta: Las troncal sera asumida por el proveedor

Pregunta: Se solicita a la entidad compartir volumetrías de los siguientes canales:

\* WhatsApp

\* Facebook chat

\* Instagram chat

\* Voicebot

\* Agendamiento de llamadas

\* SMS

Respuesta: \* WhatsApp: Información no disponible especifica. Se encuentra consolidada en estadística chatbot

\* Facebook chat: Información no disponible Se encuentra consolidada en estadística chatbot

\* Instagram chat: Información no disponible Se encuentra consolidada en estadística chatbot

\* Voicebot: Canal no implementado

\* Agendamiento de llamadas: Anexo No. 14

\* SMS: Depende de la necesidad del banco (2023: 50.520 - 2022: 96.160)

Pregunta: 10. ¿Es necesario un staff mínimo exigido para la operación? O queda totalmente abierto al proponente.

Respuesta: Mínimo un coordinador un data y un formador o calidad. El número de asesores queda abierto al proponente. Su dimensionamiento debe asegurar la atención de los niveles actuales y el desarrollo de otros canales diferentes al telefónico y de estrategias de autogestión

Pregunta: ¿La Conexión se realizara via VPN o MPLS y quien asumira los costos de esta?

Respuesta: La conexión se realizará vía MPLS, estos canales deben ser asumidos por el proveedor

Pregunta: Sobre la implementación de los canales MPLS por favor confirmar si se requiere contemplar costos de Cross conexión

Respuesta: Si

Pregunta: 9. Para el envío de los audios de manera mensual, ¿Tienen planteada alguna metodología o protocolo de traslado?

Respuesta: A criterio del proponente. Debe ofrecerse un método seguro

Pregunta: ¿Nos pueden compartir el tiempo medio de los estados de gestión de PQRS?

Respuesta: Gestión de primer nivel o escalamiento 1 días

Pregunta: Se solicita a la entidad compartir los árboles de IVR actuales, adicional por favor confirmar si se trata de un IVR transaccional o enrutador

Respuesta: Esto sera resuelto a traves de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la pagina web del banco.

IVR ENRUTADOR

Pregunta: ¿Nos pueden compartir el presupuesto que se tiene para el proyecto?

Respuesta: Esta no se revela dentro de los términos del proceso en pro de mantener la objetividad técnica de los proponentes

Pregunta: Se solicita a la entidad confirmar TMO, contactabilidad y efectividad de la gestión Outbound entregada en el anexo de dimensionamiento.

Respuesta: Efectivo: 4,2 Minutos Promedio

No efectivo: 45 Segundos Promedio

Pregunta: Por favor confirmar si por parte de la entidad se realizará entrega de los correos electrónicos con el dominio Bancoldex

Respuesta: Si. Se entregará un paquete de correos para la operación con dominio bancoldex

Pregunta: ¿Nos podrían compartir el AHT del servicio Backoffice de los últimos 6 meses?

Respuesta: Actualmente no se tiene servicio de Backoffice contratado

Pregunta: Es correcto afirmar que los desarrollos y la información se deben almacenar en la nube? de ser posible por favor compartir las capacidades de almacenamiento que han sido necesarias en el último año

Respuesta: Información no disponible

Pregunta: 8. La sede debe ser Bogotá, ¿correcto?

Respuesta: Si

Pregunta: ¿Nos podrian indicar cuantos BackOffice tienen por servicio atualmente?

Respuesta: Actualmente no se tiene servicio de Backoffice contratado.

Pregunta: Respetuosamente se solicita a la entidad que el formato (anexo\_no\_9\_formato\_de\_composicion\_del\_equipo\_de\_trabajo\_del\_proponente) se solicite diligenciado una vez se adjudique el proceso de licitación durante la etapa de implementación.

Respuesta: Este formato debe ser diligenciado con la información del personal que participará en la implementación de la operación y no por el staff o equipo de asesores. La evaluación se hará sobre la experiencia del equipo implementador

Pregunta: ¿Nos podrian compartir la volumetria de los casos BackOffice por servicio?

Respuesta: Actualmente no se tiene servicio de Backoffice contratado. Este servicio va a ser implementado durante la ejecución del contrato con el siguiente proveedor

Pregunta: Las penalizaciones indicadas son acumulables? En caso de serlo se sugiere a la entidad se establezca un tope maximo de penalizaciones mensuales de máximo el 10% del valor de la factura.

Respuesta: Se ajusta en Anexo No. 12, se fija un tope del 10% sobre el valor total de la factura

Pregunta: ¿Cuál es el AHT de contacto no efectivo OUT?

Respuesta: Promedio: 45 Segundos

Pregunta: Se solicita a la entidad compartir el histórico de cumplimiento de ANS del último año

Respuesta: No es posible compartir esta información, dado que el contrato con el proveedor actual se encuentra vigente

Pregunta: ¿Se solicita a la entidad compartir el promedio de penalizaciones del último año?

Respuesta: No es posible compartir esta información, dado que el contrato con el proveedor actual se encuentra vigente

Pregunta: ¿Cuál es el AHT de contacto efectivo de OUT?

Respuesta: Promedio: 4,2 Minutos

Pregunta: 7.¿ Desde el CRM Salesforce se pueden llevar todas las métricas requeridas? O ¿consideran valioso incluir un CRM adicional del proveedor para temas de reporterías?

Respuesta: Puede incluir un CRM intermedio. Las métricas deben ser generadas por el proveedor

Pregunta: ¿Qué cantidad de Leads se entregará para el servicio OUT y con que periodicidad?

Respuesta: Mensual y es variable según la dinámica comercial. Revisar Volumetria entregada

Pregunta: ¿nos podrían compartir el histórico por intervalos de AHT de los últimos 6 meses de los diferentes servicios?

Respuesta: Información no Disponible

Pregunta: ¿La conexión a las troncales seran provisionadas por El contratante o el Proveedor?

Respuesta: Las conexiones seran provisionadas por el proveedor

Pregunta: ¿Nos podrían compartir curvas de tráfico intradía por intervalos de 30 minutos de los últimos 6 meses de los diferentes servicios?

Respuesta: Información no Disponible

Pregunta: ¿Nos pueden compartir las metas de indicadores de los servicios Chat, WhatsApp, RRSS y PQRS? Como NS, AHT, ABS ETC...

Respuesta: información no disponible

Pregunta: 6. Entendemos que es necesario costear dos MPLS (uno backup) de 10 MG cada uno. ¿esto es correcto?

Respuesta: Correcto

Pregunta: ¿Cuántos proveedores en total esperan contratar con esta licitación?

Respuesta: solo uno para ofrecer un servicio integral

Pregunta: ¿Nos pueden compartir las curvas por intervalos de 30 minutos de WhatsApp, Redes Sociales y videollamada?

Respuesta: información no disponible

Pregunta: ¿Nos pueden compartir El AHT de WhatsApp, Redes Sociales y videollamada?

Respuesta: Las interacciones son muy pocas actualmente, no se tiene la información disponible

Pregunta: ¿Nos pueden compartir las volumetrias de WhatsApp, Redes Sociales y videollamada?

Respuesta: WhatsApp y Redes Sociales: Información no disponible  
Videollamada 2023: 419 interacciones

Pregunta: En donde podemos dar la descripción de cada escenario de precios?

Respuesta: Anexo 18. Solo debe entregar un escenario ajustado según su propuesta de dimensionamiento y servicios complementarios. Si se entregan varios escenarios se tomará como base el más económico

Pregunta: En el numeral 2 de la segunda tabla Solicita una bolsa de SMS, nos pueden dar la cantidad de SMS de la bolsa para dar un valor adicional por favor

Respuesta: A discreción del proponente, debe evaluar las volumetrias entregadas

Pregunta: En el campo Vr Total Mensual con IVA la formula es Vr Total Mensual Sin IVA \* Vr Unit Mensual Sin IVA, Nos pueden indicar si esto es correcto o se tiene que multiplicar por el valor del IVA actual?

Respuesta: Es un error se debe multiplicar por el valor del IVA Actual. La evaluación se hará sobre el Valor total mensual sin IVA. Se publica adenda corrigiendo el error en el formato

Pregunta: 5. ¿Es posible que nos envíen el intradia de los últimos 3 meses?

Respuesta: Información disponible únicamente mensual. Anexo No. 14

Pregunta: En Puesto de Trabajo / Posición hay 6 espacios, que escenarios o diferencia en la propuesta hay que impartar en el modelo?

Respuesta: Debe diligenciar con las posiciones que participen en el proyecto de implementación, no tiene que utilizar todos los espacios si no los necesita

Pregunta: ¿Qué canales de autogestión tienen disponibles para la gestión de cobro en cada etapa de mora, o estos son a discreción del proveedor?

Respuesta: En este momento ninguno, debe ser incluido en la propuesta del proveedor

Pregunta: ¿Cuáles son los porcentajes de efectividad esperados en cada franja?



Respuesta: No disponible

Pregunta: ¿Cuál es el porcentaje de recaudo promedio de los últimos 6 meses de la cartera en cada franja?

Respuesta: Información no disponible

Pregunta: ¿Cuál es el medio seguro utilizado para la entrega de las bases de datos?

Respuesta: Este procedimiento será informado por Bancoldex al proponente seleccionado

Pregunta: 4. Nos pueden brindar el horario de atención de cada uno de los canales.

Respuesta: Todos nuestros canales funcionan en horario de Lunes a Viernes de 8:00 am a 6:00 pm

Pregunta: Solicitamos detallar los sistemas los cuales debemos consultar o generar integraciones y su modo de acceso

Respuesta: Salesforce. API

Pregunta: ¿Se tiene un porcentaje de recuperación sobre el monto total de la cartera?

Respuesta: No, debe acordarse con el proveedor

Pregunta: ¿Cuál es el monto promedio del valor de la cartera a gestionar mensual?

Respuesta: Esta información varía de acuerdo a la asignación que se realice desde el área de cartera del banco.

Pregunta: Por favor confirmar ¿Se cuenta con porcentaje de contactabilidad de las bases de datos entregadas?

Respuesta: Las bases de datos que se van a migrar se encuentran clasificadas en: Contacto Efectivo y Contacto No efectivo. Consultar Anexo No 14

Pregunta: ¿ La base de datos entregada se encuentra depurada ?

Respuesta: no

Pregunta: ¿Solicitamos por favor nos puedan detallar el promedio de la deuda por cliente en cada edad de mora?

Respuesta: Esta información varía de acuerdo a la asignación que se realice desde el área de cartera del banco.

Pregunta: Por favor especificar que aspectos se atribuyen al oferente como traslados de responsabilidad

Respuesta: No es clara la inquietud. No se mencionan traslados de responsabilidad

Pregunta: Por favor indicarnos la forma y tiempos de pago de los montos que el oferente debe cancelar por traslados de responsabilidad

Respuesta: No es clara la inquietud.

Pregunta: Por favor permitarnos conocer el valor económico y los motivos de traslado de responsabilidad que se ha generado en el último año al aliado actual, aunque como oferentes buscamos la excelencia y calidad en

la prestación de servicios, es importante conocer esta información para que de manera oportuna podamos mitigarlos y evitar llegar a la sanción.

Respuesta: No ha habido traslados de responsabilidad al proveedor actual. No es clara la inquietud.

Pregunta: ¿Los asesores que gestionan las PQRS requieren de un perfil especial, entendiendo que dentro del servicio este tipo de casos pueden tener un componente normativo y/o legal?

Respuesta: No lo requieren

Pregunta: 3. Nos pueden indicar cuál es el nivel de atención exigido para cada canal.

Respuesta: Anexo No. 12

Pregunta: ¿Por qué medio se dará respuesta al cliente sobre sus PQRS?. Agradecemos especificar a mayor detalle el proceso de gestión de PQRS.

Respuesta: A través de correo electrónico en primer nivel

Pregunta: En el caso en el que el oferente deba brindar respuesta al cliente sobre sus PQRS, ¿existen plantillas de respuesta para la solución de estas PQRS o de qué manera se asegurará la gestión y solución de estos casos de cara al usuario final?

Respuesta: Si, existen plantillas y protocolos

Pregunta: 2. Nos pueden por favor brindar el nivel de servicio requerido para cada uno de los canales

Respuesta: Anexo No. 12

Pregunta: Por favor indicarnos el alcance y responsabilidad que tendrá el oferente en la gestión de PQRS para los diferentes servicios, por ejemplo; si somos responsables de radicar la PQRS, y de brindar la solución al usuario final.

Respuesta: Para ciertos casos si deben brindar la solución o escalarlo a segundo nivel

Pregunta: ¿Cuántos niveles de escalamientos son requeridos y a qué proceso, departamento y/o área se debe realizar este escalamiento?

Respuesta: Solo un nivel y se tiene una tabla de tipificación para realizar el escalamiento

Pregunta: Teniendo en cuenta la anterior observación, si la plataforma es suministrada por el cliente ¿Cómo será el modo de acceso a este aplicativo?

Respuesta: Se suministrará licencia de acceso

Pregunta: Nos pueden indicar el AHT de cada uno de los servicios

Respuesta: Anexo No. 14. Tiempo ACD

Pregunta: ¿La plataforma de gestión de PQRS debe ser proporcionada por el oferente?.

Respuesta: La plataforma de gestión de PQRS es el CRM del Banco

Pregunta: ¿Cuál es el TMO por cada uno de los procesos por los cuales debe pasar cada caso?

Respuesta: Solo se prevee un máximo de un día para el traslado o la resolución del caso

Pregunta: ¿Cual es el TMO por caso cerrado?

Respuesta: Solo se prevee un máximo de un día para el traslado o la resolución del caso

Pregunta: ¿Cual es el TMO por caso gestionado?

Respuesta: Solo se prevee un máximo de un día para el traslado o la resolución del caso

Pregunta: ¿Cuál es la volumetria o cantidad de casos a gestionar en un mes?, si es posible agradecemos nos compartan el historico de casos gestionados en los ultimos 6 meses?

Respuesta: PQRS:

2022: 237---> Peticiones: 193 Quejas: 44

2023: 126---> Peticiones: 102 Quejas: 24

430 casos cartera promedio mensual

Pregunta: ¿Cómo se facturará el servicio de BackOffice, hora, puesto, ticket, etc?

Respuesta: Todos los servicios se prevee se facturen por puesto

Pregunta: ¿El equipo de Backoffice cuenta debe contar con algun perfil en especifico?

Respuesta: El mismo solicitado. Experiencia en el sector bancario

Pregunta: ¿Con que herramientas debe contar el equipo de backoffice?

Respuesta: Ofimaticas

Pregunta: ¿Para el servicio de Backoffice se tiene algun ratio en especifico (Ejemplo: 1 backoffice cada 30 agentes)?

Respuesta: No, se debe dimensionar por el proveedor una vez se inicie la campaña

Pregunta: ¿Para el servicio de Backoffice se requiere para el 100% del personal licencias de Office?

Respuesta: En general se requiere que el personal de la operación pueda acceder archivos de office

Pregunta: ¿La asignación de casos para la gestión del equipo Back Office se realizará a través del sistema de información suministrado por el Cliente, el equipo recibirá casos por algún sistema de tercero, correo electrónico y cuál será el medio para asignación de casos a este equipo o los caos en su totalidad?

Respuesta: A través del CRM y/o del BPM del Banco

Pregunta: Agradecemos por favor confirmar los ANS (Acuerdos de servicio)

Respuesta: Anexo no 18

Pregunta: ¿Cuántos cambios al IVR y tipo de complejidad se espera tener mensuales?

Respuesta: Depende de la dinámica del negocio

Pregunta: ¿Cuántas llamadas son retenidas en el IVR y cuántas pasan al agente?

Respuesta: Información no disponible

Pregunta: ¿El IVR cuenta con opciones transaccionales? En caso afirmativo, ¿podría proporcionar más detalles sobre la integración de estas opciones dentro del IVR?

Respuesta: no

Pregunta: ¿Sería posible detallar las cantidades de llamadas que se dirigen a través del IVR y el tiempo promedio que los usuarios pasan navegando en el IVR (AHT de navegación en el IVR)?

Respuesta: Información no Disponible

Pregunta: ¿Podrían confirmar el flujo esperado del IVR (Interactive Voice Response)? ¿Se trata de un enrutador o de un sistema transaccional?

Respuesta: Debe ser diseñado en conjunto con el proveedor. Puede tomar de referencia el implementado actualmente. Se tiene previsto un sistema no transaccional

Pregunta: "Canal Telefonico (Inbound): Se requiere de un IVR? de requerirse por favor indicarnos si es enrutador o Transaccional?, de ser transaccional por favor compartir la siguiente información;

1. La voz para los audios del IVR será suministrada por el oferente?, de ser así indicar si debe ser con voz profesional.
2. Compartir la estructura de IVR requerida.
3. Se requiere tener en cuenta algún tipo de integración con herramientas del cliente?"

Respuesta: Si se requiere, no es transaccional

Pregunta: ¿Por favor confirmar si los agentes pueden ser multiskill o son dedicados para cada uno de los servicios, en caso de que puedan ser multiskill, por favor indicar cuales son los servicios que se pueden apoyar entre sí?

Respuesta: Pueden ser multiskill

Pregunta: ¿Se tiene un periodo estipulado para estabilización de la cuenta, sin que aplique causales de incumplimiento de ANS?

Respuesta: Se publica adenda modificando Anexo 18 , estableciendo un período de 90 días de estabilización de servicio en el que no se aplicarán las penalidades por incumplimiento de ANS

Pregunta: ¿Podría por favor proporcionar la lista de aplicaciones de la entidad y especificar si su acceso se realiza a través de una interfaz web o mediante un cliente servidor?

Respuesta: Salesforce a través de una aplicación web. Sharepoint a través de web. Plataformas online a través de web

Pregunta: ¿Se necesita un plan de continuidad de negocio que incluya el porcentaje de operación requerido para los procesos críticos? En caso afirmativo, ¿cuál sería ese porcentaje y qué medidas se deben considerar para asegurar la continuidad operativa en situaciones adversas?

Respuesta: Se requiere un Plan de Continuidad para la recuperación del servicio contratado.

El Nivel Mínimo de Servicio corresponde al 30% de las volumetrias establecidas para la operación normal. Las medidas que aseguran la recuperación del servicio contratado en los tiempos establecidos deben ser acordes a los riesgos que puedan interrumpir la prestación del servicio definidas por el proveedor.

Pregunta: ¿Se requiere un plan de contingencia para garantizar la continuidad de los canales de comunicación? En caso afirmativo, ¿qué medidas específicas se deben contemplar?

Respuesta: Si, se debe dar cumplimiento con la oferta de valor al cliente en cuanto a los canales dispuestos y tras un evento disruptivo recuperarlos en el menor tiempo posible para continuar con la oferta de valor. Las medidas específicas que el proveedor debe contemplar, deben estar orientadas a la identificación de riesgos a los que el proveedor se encuentra expuesto y que pueden interrumpir el servicio proporcionado para definir e implementar las estrategias de recuperación a implementar, manteniendo en todo caso los controles de seguridad.

Pregunta: ¿Porqué medio seran entregadas las grabaciones de llamadas?

Respuesta: A través de una herramienta que permita la descarga segura de la información.- Terminos de referencia.

Pregunta: Las líneas de WhatsApp certificadas serán proporcionadas por el banco?

Respuesta: Si

Pregunta: ¿Es necesario entregar grabaciones mensuales o con qué periodicidad se requiere?

Respuesta: Si / mensual

Pregunta: Cual será el tiempo de formación para los agentes?

Respuesta: 10 días hábiles

Pregunta: Cuál será el medio para la entrega de información al Banco?

Respuesta: Formato WAV O MP3- Terminos de referencia. Medio seguro

Pregunta: Por favor indicar la duración específica de tiempo que se necesita para mantener las grabaciones almacenadas de manera adecuada

Respuesta: Durante la duración del contrato

Pregunta: De forma paralela a la implementación de las MPLS se pueden establece VPNs S2S para contingencia o inicio de operación por tiempos de entrega de proveedor ?

Respuesta: Si

Pregunta: El banco proporcionada las apis requeridas para generar las integraciones con el sistema (Salesforce)?

Respuesta: Expondrá los servicios disponibles desde Salesforce, pero la construcción de las Apis y las integraciones estará a cargo del proveedor

Pregunta: ¿ Es requerido grabación de llamadas? De ser asi, ¿ Qué porcentaje de grabación es requerido?

Respuesta: 1

Pregunta: ¿Cuál es el mínimo requerido para los cargos operativos?

Respuesta: No se entiende la pregunta

Pregunta: Confirmar si se requiere grabación de pantalla y, en caso afirmativo, ¿en qué porcentaje de la operación?

Respuesta: Solo para asistencia por videollamada en soporte de plataformas digitales del banco

Pregunta: ¿Es necesario tener un celular de soporte en la operación? En caso afirmativo, ¿podría especificar los roles o funciones para los cuales se utilizará y si existe alguna preferencia o requisito específico en cuanto a las especificaciones del equipo y operador de telefonía?

Respuesta: No

Pregunta: ¿Tienen algún etiquetado especial para la entrega de las llamadas?

Respuesta: No

Pregunta: Por favor indicarnos ¿Qué cargos requieren equipos portátiles?

Respuesta: Ninguno

Pregunta: ¿Actualmente cuentan con análisis de Speech Analytics?

Respuesta: Si

Pregunta: Por favor indicarnos cuales son las características mínimas de los equipos de computo para la operación y si se requiere doble pantalla

Respuesta: No se requiere doble pantalla

Pregunta: Se cuenta con un árbol inicial para el diseño de estas tipificaciones?

Respuesta: Consultar Anexo 14

Pregunta: Agradecemos por favor indicarnos si los asesores y Backoffice requiere de correo electrónico e indicar el dominio sobre el cuál se trabajará y quién será el responsable de suministrarlo.

Respuesta: Será suministrado por Bancoldex con dominio Bancoldex. El proveedor puede proveer un correo corporativo adicional

Pregunta: ¿Se establecen horas de formación continua al mes o por agente?

Respuesta: Si

Pregunta: ¿Cuáles son los ratios establecidos para los formadores?

Respuesta: Los que defina el proveedor

Pregunta: ¿Se contempla formación para personas nuevas en lugares diferentes a Bogotá?

Respuesta: No

Pregunta: Agradecemos por favor indicarnos si las licencias office son solamente para el staff o requiere también para el 100% de los asesores

Respuesta: Todos los asesores deben poder acceder a documentos de office

Pregunta: ¿Cuál es el tiempo de formación estipulado para las personas nuevas?

Respuesta: 10 días hábiles

Pregunta: ¿Es necesario que la operación esté aislada de otras operaciones y cuente con condiciones específicas de cerramiento y control de acceso?

Respuesta: Circula 042 de la SIF

Pregunta: Si se contempla homeoffice ¿Qué requerimientos técnicos se requieren?

Respuesta: No se contempla

Pregunta: ¿Cuáles son los ratios establecidos para los analistas de calidad o monitoreo?

Respuesta: Los que defina el proveedor

Pregunta: ¿Para esta medición de calidad, se cuenta con un formulario o matriz ya creada?

Respuesta: Si

Pregunta: ¿El diseño de preguntas y escalas se hará con el cliente?

Respuesta: Si

Pregunta: ¿ Se estima algún porcentaje de personal en homeoffice o el 100% del mismo se debe encontrar en site?

Respuesta: No, inicialmente el 100% debe operar desde el site

Pregunta: ¿Actualmente cuenta con encuesta de satisfacción a los diferentes canales de atención?

Respuesta: Si

Pregunta: Teniendo en cuenta que por factores de confidencialidad en esta etapa los contratista no podemos revelar nuestras condiciones corporativas a nivel de cláusulas a incluir en los contratos y que la entidad no envió una minuta de contrato, ¿La entidad permitirá la inclusión de cláusulas y normas vigentes y aplicables? ¿En la etapa de adjudicación del contrato, la entidad permitirá la negociación de este clausulado del proveedor? Las cláusulas que solicitarían ampliar serían causales de terminación, obligaciones del contratante, además de cláusulas corporativas propias así como no solicitud de personal y de firma electrónica

Respuesta: El contrato se elabora de acuerdo a lo establecido en los terminos de referencia y la propuesta seleccionada. El proveedor podrá eventualmente y de forma excepcional realizar precisiones a la minuta del contrato compartida por el Banco. No se realiza negociación sin embargo se pueden precisar algunas de las cláusulas para su mejor entendimiento.

Pregunta: En cuanto a los daños y perjuicios, solicitamos a la entidad se limite a los debidamente tasados y probados, en los cuáles se defina un debido proceso donde la entidad en calidad de contratante formule cargos y el contratista rinda los respectivos descargos, teniendo la carga probatoria así como lo señala la ley el contratante, y solo deba incurrir en el pago de las sumas que deriven de la tasación en mención cuando el contratista no haya logrado refutar las evidencias del contratante las cuales deberán ser irrefutables, y no haya duda razonable de los hechos

Respuesta: El Banco rechazará cualquier propuesta con limitaciones de responsabilidad. En cuanto a los daños y perjuicios, se someterá a los debidamente tasados y probados, en cumplimiento del debido proceso dentro de un proceso judicial.

Pregunta: Es posible se acepte la limitación de la responsabilidad del contratista, únicamente por los daños y perjuicios de la prestación de los servicios, excluyendo el lucro cesante y daño emergente

Respuesta: El Banco rechazará cualquier propuesta con limitaciones de responsabilidad. En cuanto a los daños y perjuicios, se someterá a los debidamente tasados y probados, en cumplimiento del debido proceso dentro de un proceso judicial.

Pregunta: Se contemplan incrementos tarifarios en los dos años del contrato, en caso afirmativo solicitamos se permita que sea el mayor valor entre ipc y smmlv y estos se den el 1° de enero de cada año que se este ejecutando el contrato

Respuesta: El criterio para el ajuste de tarifas del contrato definido por el Banco es el IPC

Pregunta: ¿Es posible pactar que no existe exclusividad del servicio ni de site?

Respuesta: No

Pregunta: Solicitamos se permita un margen de tolerancia en la grabación de llamadas y se exiga un 99.6% en lugar de 100%

Respuesta: Se evaluará la propuesta y notificará oportunamente

Pregunta: Solicitamos se sirva aclarar si no admiten certificaciones de experiencia de clientes extranjeros

Respuesta: En el numeral 3.7.1. se establecio que solo deben ser clientes en Colombia

Pregunta: ¿Se establecerá un tope máximo de meses a acreditar en la experiencia?

Respuesta: No hay número máximo de experiencia

Pregunta: Para la prestación del servicio requieren de algún tipo de dotación?, de ser así agradecemos ser específicos en el tipo de dotación requerida, compartirnos información a detalle sobre esta necesidad.

Respuesta: Si se requiere será entregada por Bancoldex

Pregunta: La experiencia debe estar inscrita en el RUP, o se admite certificar contratos en ejecución

Respuesta: No debe estar inscrita

Pregunta: ¿Requieren que al personal se le realice algún estudio de seguridad?, de ser así agradecemos ser específicos en el tipo de estudio requerido.

Respuesta: Si Estudio de seguridad básico: Consulta de antecedentes, listas restrictivas y sancionatorias, Visita domiciliaria, Referenciación (verificación en Colombia de los títulos formales incluido bachiller y de toda la historia laboral de los últimos 5 años, incluyendo los vacíos laborales y las referencias personales del evaluado

Pregunta: 4. ¿Existe un mínimo de certificaciones de experiencia a presentar?

Respuesta: NO

Pregunta: Por favor aclarar si la formación inicial será para staff y asesores

Respuesta: si

Pregunta: Requieren que los asesores sean contratados desde el inicio de la formación?, de ser así por favor indicarnos quién debe asumir este costo o si será un costo compartido entre el oferente y el cliente distribuido en el 50/50

Respuesta: Este costo debe ser asumido por el oferente

Pregunta: En el numeral mencionan que como mínimo deberá acreditar cinco años de experiencia, por lo que surgen las siguientes dudas:



- ¿Se puede acreditar más de 5 años?
- ¿La entidad hace referencia a los últimos 5 años contados desde la presentación de la oferta, o puede ser otra vigencia, ejemplo admisión de contratos de los años 2015 en adelante o hacia atrás?

Respuesta: Puede acreditar más de 5 años hasta la fecha de presentación de la propuesta

Pregunta: ¿Cuántos días de formación inicial se requieren?

Respuesta: 10 días hábiles

Pregunta: ¿De cuánto tiempo es la vigencia de la propuesta?

Respuesta: Según lo señalado en el numeral 5.2. Periodo de validez de la propuesta, de las Condiciones Generales de los Terminos de Referencia: "La Propuesta tendrá un periodo de validez de seis (6) meses, contados a partir de la fecha de cierre y entrega de la propuesta señalada en el calendario publicado a través del Sistema"

Pregunta: Solicitamos a la entidad describa cuáles son los indicadores mínimos a validar. Así mismo, a la fecha muchas sociedades aún no tienen los estados financieros a corte 2023, sino los últimos auditados son a 2022, ¿la entidad admitirá estos?

Respuesta: De acuerdo,. Se refieren a los dos últimos estados financieros debidamente auditados

Pregunta: Amablemente solicitamos compartir las inquietudes y respuestas generadas de todos los oferentes. Esto nos ayudará a tener mayor entendimiento y alineación sobre el proyecto.

Respuesta: De acuerdo lo señalado en el numeral 3.4. Formulación y respuesta de inquietudes, de las Condiciones Generales de los Terminos de Referencia: "La información correspondiente a la respuesta de cada pregunta radicada por todos los proponentes podrá ser consultada a través del mismo módulo (preguntas), una vez hayan sido resueltas por el Banco y de acuerdo con la fecha registrada en la información del Cronograma.", es decir, del 08 de marzo de 2024

Pregunta: Por favor compartir cuál será el incremento anual de tarifas que se tendrá en cuenta para el proyecto (IPC, SMMLV).

Respuesta: IPC

Pregunta: Es correcto afirmar que el pago de la factura será a 30 días?

Respuesta: si

Pregunta: Podemos tener volumetría de la cantidad de SMS enviados?

Respuesta: Depende de la necesidad del banco.

2023: 50.520

2022: 93.160

Pregunta: Solicitamos se tenga el contrato con firma electrónica y no física

Respuesta: Por políticas de Contratación de Bancoldex este tipo de contratos se celebran con reconomicimiento notarial de texto y firma de parte del proveedor

Pregunta: Podemos tener volumetría de interacciones de las distintas redes sociales?

Respuesta: Twitter

Seguidores: 77.368  
Interacciones: 21.090  
Publicaciones: 483  
Mensajes directos: 141

#### Facebook

Seguidores: 20.024  
Interacciones: 367.058  
Publicaciones: 317  
Mensajes privados: 673

#### LinkedIn

Interacciones: 31.304  
Comentarios: 280  
Clics: 24.568  
Compartidos: 573  
Publicaciones: 285  
Seguidores: 69.318

#### Instagram

Seguidores: 11.456  
Interacciones: 7.977  
Publicaciones: 268  
Comentarios: 474  
Mensajes directos: 587

#### Youtube

Suscriptores: 5.962  
Interacciones: 69.444  
Publicaciones: 88

Pregunta: Podemos tener volumetría de interacciones del canal de whatsapp?

Respuesta: Información no disponible específica. Se encuentra incluida en la estadística del canal BOT.

Pregunta: En la integración con Salesforce, se entiende que los asesores no tendrán usuario en Salesforce sino que se enviará la información mediante API a Salesforce sin que el asesor se loguee en el CRM, es correcta esta afirmación?

Respuesta: Si, se entregará una licencia para el contact para los casos en los que se requiera la consulta o el ingreso directo de información

Pregunta: 1. ¿Se requiere el suministro del Registro único de Proponentes?.

2. ¿es requisito habilitante tener el Código UNSPSC  
83111507 - Servicios de buró de central de llamadas ('call center')?

3. ¿Cual es la capacidad financiera mínima requerida?

Respuesta: 1. No se requiere el registro de proponentes.

2. No es requisito habilitante tener el Código UNSPSC 83111507 - Servicios de buró de central de llamadas ('call center')

3. La evaluación de la capacidad financiera se realiza en los terminos establecidos en el numeral 3.3 Capacidad Financiera, de las Condiciones Especiales de los Terminos de Referencia de la presente convocatoria

Pregunta: La herramienta de co-browsing es para la totalidad de la operación? O es para una campaña específica?

Respuesta: Es para el soporte a usuarios de plataformas digitales del banco

Pregunta: En el punto s, cuando hablamos de ChatGPT lo hacemos de forma referencial, es correcta esta información?

Respuesta: si

Pregunta: Solicitamos que la cláusula sea bilateral

Respuesta: No se dara espuesta por que no se entiende a cual cláusula se hace referencia

Pregunta: Actualmente tiene un software de reconocimiento de voz del cliente? Es necesario tener la huella de voz del cliente?

Respuesta: Si es necesario. Se cuenta con el servicio del proveedor actual

Pregunta: En el punto m, Bancoldex ya tiene detectadas tareas que se puedan automatizar que podamos tener en cuenta dentro de la estimación?

Respuesta: No actualmente

Pregunta: Dentro de las RRSS Twitter es obligatoria para tener en el modelo omnicanal? Cuando cambió a X hicieron un cambio en la API que dificulta el consumo de la misma.

Respuesta: No es obligatorio

Pregunta: Con respecto a la cláusula de solución de controversias, solicitamos se incluya que este proceso no aplicará a las obligaciones dinerarias por ser obligaciones claras, expresas y exigibles y, por tanto, pueden hacerse efectivas directamente en procedimiento ejecutivo que se llevará ante la jurisdicción ordinaria colombiana

Respuesta: Cualquier controversia deberá agotar el procedimiento definido en la cláusula de solución de controversias, sin excepción alguna.

Pregunta: Cuántas cuentas de FB e IG se deben configurar en la plataforma omnicanal de Contact center?

Respuesta: una de cada una

Pregunta: Cuántas líneas de whatsapp se deben configurar en la herramienta omnicanal de Centro de Contacto?

Respuesta: Una

Pregunta: ¿Para el presente contrato se contempla el pago de estampillas?

Respuesta: No se entiende la pregunta

Pregunta: ¿Cuáles son las características recomendadas de los equipos de cómputo para la operación?

Respuesta: El dimensionamiento está a cargo del proveedor

Pregunta: las troncales SIP Outbound son suministradas por Bancoldex?

Respuesta: Si

Pregunta: ¿Por qué medio se entregarán las grabaciones a Bancoldex?

Respuesta: Lo define el proveedor

Pregunta: A que hacemos referencia con las líneas virtuales?

Respuesta: Numero regionales que conectan con las líneas principales de atención

Pregunta: Las troncales SIP de entrada son suministradas por Bancoldex?

Respuesta: Si

Pregunta: El IVR es suministrado por el proponente o por bancoldex?

Respuesta: Proponente

Pregunta: ¿Cuántos canales SIP se requieren en la troncal de comunicaciones?

Respuesta: 2 troncales con 20 y 30 canales

Pregunta: ¿Se realizará desborde de llamadas desde Bancoldex?

Respuesta: Si

Pregunta: Se tiene contemplado el envío de SMS a los clientes?

Respuesta: si

Pregunta: El formulario de contáctenos de la página web, enviará la solicitud directamente a Salesforce? O entrará como email a una cola de atención?

Respuesta: Entrará como cola de atención al canal inbound de correo electrónico

Pregunta: El software Microsoft Office es requerido para todos los cargos de la operación? o para qué cargos aplica?

Respuesta: Toda la operación debe poder acceder a documentos de word, excel, powerpoint, forms y correo electrónico. El proponente define su estrategia para ello

Pregunta: Los enlaces MPLS deben ser de un solo proveedor, o es posible contratar 2 proveedores diferentes?

Respuesta: Pueden ser proveedores diferentes

Pregunta: ¿Se cuenta con algún cobro de colocation en los datacenter de Bancoldex?

Respuesta: Si la pregunta hace referencia a que el proveedor de colocation hace algún cobro a bancoldex por el servicio la respuesta es si

Pregunta: Los enlaces MPLS serán usados para alcanzar aplicaciones de datos en Bancoldex?

Respuesta: Si

Pregunta: Los enlaces MPLS serán usados para recibir tráfico de voz?

Respuesta: Si

Pregunta: Se debe realizar la grabación del 100% de las llamadas, se requiere algún porcentaje de grabación de pantalla?

Respuesta: Mínimo el 25% de las interacciones

Pregunta: Cuántas personas necesitan acceso desde Bancoldex para realizar control y monitoreo sobre las campañas de entrada y salida?

Respuesta: Mínimo 2

Pregunta: Solicitamos amablemente el suministro del flujo de IVR

Respuesta: Esto será resuelto a través de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la página web del banco.

Pregunta: Las troncales telefónicas están en tecnología SIP y de que manera se deben recibir por parte del oferente? Es decir, directamente de la PSTN o por medio de una PBX o SBC de Bancoldex?

Respuesta: Por medio de PBX de BANCOLDEX

Pregunta: Cuántas troncales telefónicas se deben configurar?

Respuesta: 2 troncales 30 canales cada una

Pregunta: La tipificación de interacciones es de un solo nivel, o hay árbol de tipificaciones?

Respuesta: Información en Anexo No. 14

Pregunta: Las encuestas se tienen determinadas para realizarse cuando finalice la atención con el asesor, también debe haber encuesta en el IVR de autogestión?

Respuesta: deseable

Pregunta: La analítica de voz y texto debe ser sobre el 100% de las interacciones que cursen por la plataforma? O un porcentaje del total de las interacciones?

Respuesta: Mínimo el 25% de las interacciones

Pregunta: Cuántas campañas outbound se tienen contempladas para cobranza, postventa y retención?

Respuesta: Depende de la dinámica del negocio

Pregunta: Las encuestas se deben realizar por el mismo canal que se comunica el cliente? O se deben realizar vía web posterior a la comunicación del cliente con la entidad

Respuesta: Se pueden usar ambos mecanismos

Pregunta: Cuando nos dicen "Implementar mecanismos de medición de indicadores de experiencia, calidad de la atención y de satisfacción de los Clientes en tiempo real en todos los puntos de contacto con el Cliente." hacen referencia a alguna herramienta en específico? Actualmente tienen algún sistema que realice esta gestión como un Speech Analytics?

Respuesta: Si se cuenta con Speech Analytics y encuestas de medición de la calidad de la atención en todos los puntos de contacto de la operación

Pregunta: Respecto a la integración con salesforce, Bancoldex tiene determinados cuales serán los casos de uso que se realizarían en la integración? Los podríamos tener?

Respuesta: Se describen en el documento, escalamiento de prospectos, contactos, oportunidades y gestión de relacionamiento

Pregunta: Dentro de los canales de comunicación aparece el chatbot y el voicebot, solicitamos amablemente los flujos de ambos bots para realizar una estimación precisa de desarrollo de los mismos.

Respuesta: Se entrega flujo de Chatbot, no se tiene implementado voicebot debe estar incluido en la propuesta del proponente

Pregunta: "El numeral 5.4 señala ""Se aclara que durante el tiempo de implementación del servicio, esto es aproximadamente seis (6) semanas, el banco no tiene proyectado efectuar ningún pago.""

Se pregunta: Durante el periodo de implementación se prestará algún tipo de servicio? En caso que no, la implementación del nuevo esquema no interferirá con el servicio que presta el contratista actual?"

Respuesta: El proveedor actual mantendrá su operación en funcionamiento hasta el 14 de Julio de 2024, día anterior a la puesta en funcionamiento de la nueva operación. Durante el período de implementación no se prestará ningún servicio por parte del nuevo proveedor

Pregunta: "Se solicita a la entidad aclarar la siguiente expresión: ""De considerarlo necesario, Bancóldex podrá solicitar aclaraciones o complementaciones a la propuesta hasta antes de la adjudicación de la presente invitación, respecto de cualquiera de los requisitos y documentación relacionada con aspectos que no otorguen puntaje, ya sea porque no encuentran claridad en algún tema o para subsanar la ausencia de algún documento.""

Lo anterior, debido a que la palabra ""podrá"" termina siendo una facultad de la entidad y se desconoce cuáles podrían ser los casos en lo que no se solicite la subsanación"

Respuesta: El Banco en su ejercicio de revisión preliminar de la documentación y evaluación de la propuesta se encuentra facultado para solicitar cualquier aclaración sobre los documentos siempre y cuando los mismo no se encuentren relacionados con ning+un criterio que otorgue puntaje.

Pregunta: Las penalizaciones establecidas seran acumulables es decir ( penalizacion por nivel de servicio+ penalizacion por indisponibilidad de plataforma) o se tendra un tope maximo de penalizacion mensual

Respuesta: Se publica adenda ajustando el ANEXO 12 fijando un tope máximo de penalización mensual del 10% del valor facturado

Pregunta: Cuál es % de penalización y multas de los últimos 6 meses que ha tenido el servicio o cuál será el tope maximo, por favor especificar si será sobre la facturación mensual o sobre el total del contrato.

Respuesta: No es posible entregar esta información

Pregunta: ¿Agradecemos confirmar cuales son los criterios de desempate y como se soportaran los mismos?

Respuesta: Se aplicarán de forma sucesiva y excluyente, las reglas incorporadas en el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020

Pregunta: Agradecemos confirmar en el anexo 16. cuando hacen mencion a unidades ofrecidas en el mes son bolsas de (sms, IVR, etc) que estaran inmersas dentro del valor global del servicio?

Respuesta: Si bolsas que ya se encuentran incluidas en el costo por asesor.

Pregunta: Agradecemos se pueda agregar una columna en el anexo 16. en donde se especifique el valor total de las unidades ofrecidas en el mes

Respuesta: La columna ya existe se denomina Unid. Incluidas / Mes

Pregunta: Por favor confirmar en el anexo 16. en los servicios por consumo, estas tarifas ya deben incluir el IVA

Respuesta: Incluir tarifas sin IVA

Pregunta: Para la cotizacion de servicios por consumo el IVR es enrutador o Transaccional

Respuesta: IVR enrutador se tiene actualmente

Pregunta: Para la cotizacion de servicios por consumo el SMS es basico o doble vía

Respuesta: Puede incluir las dos tarifas

Pregunta: Agradecemos validar si la oferta mensual fija es la sumatoria de los valores de remuneración mensual de los asesores y/o personal ofrecidos para la operación del servicio se debe dar el puntaje de 30 puntos a la oferta mas alta, sin embargo dentro de los terminos de referencia determinan que este puntaje sera otorgado a la oferta mensual fija mas economica

Respuesta: Para la evaluación de la oferta económica no se está pidiendo la remuneración mensual por asesor sino el precio mensual por el asesor cobrado por el proponente a Bancoldex. Lo que busca este criterio es premiar la propuesta cuyo costo para Bancoldex sea más económico

Pregunta: Agradecemos confirmar que concepto se tiene como oferta mensual fija

Respuesta: Número de asesores propuestos para cumplir el requerimiento por el valor unitario por asesor sin iva. Todos los servicios fijos deben estar incluidos en el precio por asesor

Pregunta: Agradecemos confirmar la cantidad de agentes que se tengan actualmente por cada canal

Respuesta: No es posible compartir esta información para no desvirtuar el proceso de dimensionamiento del proveedor

Pregunta: Agradecemos nos puedan compartir la cantidad de agentes que se tienen actualmente

Respuesta: No es posible compartir esta información

Pregunta: agradecemos confirmar que canales telefonicos son requeridos para este proyecto

Respuesta: Atender las líneas inbound incluido lo que se derive del PBX y gestionar las líneas outbound según demanda

Pregunta: Agradecemos nos puedan compartir el TMO de gestion buzón telefonico

Respuesta: Promedio: 120 segundos

Pregunta: Agradecemos nos puedan compartir el TMO de gestion Bot

Respuesta: Anexo No. 14- Tiempo ACD

Pregunta: Agradecemos nos puedan compartir el TMO de gestion Videoatención

Respuesta: Anexo No. 14- Tiempo ACD

Pregunta: Agradecemos nos puedan compartir el TMO de gestion Chat

Respuesta: Anexo No. 14- Tiempo ACD

Pregunta: Agradecemos nos puedan compartir el TMO de gestion Correo

Respuesta: Anexo No. 14- Tiempo ACD

Pregunta: No pueden confirmar que TMO debemos tomar para la gestion inbound, ya que dentro del anexo de dimensionamiento este no es claro

Respuesta: Anexo No. 14- Tiempo ACD

Pregunta: Agradecemos por favor confirmar ¿ La cantidad de intentos requeridos para la gestion Outbound?

Respuesta: 3 Intentos por registro enviado o segun solicitud de campaña.

Pregunta: Por favor confirmar % de contactabilidad, % de efectividad , TMO Efectivo, TMO no efectivo de cada una de las gestiones Outbound

Respuesta: % Efectividad: Información no disponible

TMO Contacto: 4,2 Minutos Promedio

TMO Sin Contacto: 45 Segundos Promedio

Esto sera resuelto a traves de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la pagina web del banco.

Pregunta: Agradecemos nos puedan compartir volumentrias mensuales para el proceso de BackOffice

Respuesta: No. Actualmente no se tiene implementada una operación de backoffice. Se contempla activar una durante el contrato

Pregunta: Agradecemos confirmar dentro de la volumetria remitida en la gestion outbound se encuentran inmersos los procesos de ( marketing,conciliacion y cobranza)?

Respuesta: Si

Pregunta: 19. Por favor confirmar los horarios de atención por cada una de las líneas de servicio

Respuesta: Luneas a viernes 8 am a 6 pm

Pregunta: Agradecemos confirmar dentro de la volumetria remitida en la gestion inbound se encuentran inmersos los procesos de ( atencion al cliente y soporte tecnico)?



Respuesta: Si

Pregunta: Agradecemos de ser posible poder ampliar las fechas de implementación teniendo en cuenta los requisitos técnicos establecidos dentro de los términos de referencia

Respuesta: De acuerdo a lo indicado en el numeral 3.7.4. "Cronograma de Implementación MVP (Mínimo Producto Viable) 3.7.4. Cronograma de implementación MVP (Mínimo Producto Viable) Se considera como mínimo producto viable dentro del proceso de implementación de la nueva operación, la culminación de las actividades descritas en el numeral 5.1 "Implementación del Servicio". Para efectos de la presentación de las propuestas, se informa que el tiempo estimado entre la firma del contrato y la salida a producción, es decir cuando se implemente el servicio de Contact center con las actividades mínimas señaladas en el presente numeral, se calcula en 6 semanas. Se informa que es indispensable para el Banco que el inicio de la operación una vez ejecutado el MVP, sea el día quince (15) de julio. Si el proponente se compromete a iniciar a partir del 15 de julio de 2024 e incluye todas las actividades definidas en el numeral 5.1 "Implementación del Servicio", se otorgará el mayor puntaje en este criterio. Si la fecha es posterior al 15 de julio y no se incluyen como mínimo las actividades solicitadas, la puntuación será de 0 (cero) puntos. Deberá contemplarse dentro de la implementación del MVP, la duración del empalme con el contratista saliente, la cual deberá indicarse en la propuesta. Las demás actividades de implementación de las herramientas descritas en los numerales 5.1 "Implementación del servicio" y servicios ofertados por el proveedor deben realizarse una vez estabilizada la operación en su nivel básico. En todo caso, la implementación de los servicios adicionales, deberá realizarse en un plazo no mayor al 15 de septiembre de 2024, para lo cual el proponente presentará con su propuesta el cronograma respectivo.

Pregunta: Agradecemos confirmar cuál es el tiempo de empalme con el proveedor actual?

Respuesta: El proveedor actual mantendrá su operación en funcionamiento hasta el 14 de Julio de 2024

Pregunta: Agradecemos de ser posible se pueda estimar una fecha de adjudicación más próxima para así poder cumplir con las 6 semanas de implementación propuestas en los términos de referencia

Respuesta: De acuerdo a lo indicado en el numeral 3.7.4. "Cronograma de Implementación MVP (Mínimo Producto Viable) 3.7.4. Cronograma de implementación MVP (Mínimo Producto Viable) Se considera como mínimo producto viable dentro del proceso de implementación de la nueva operación, la culminación de las actividades descritas en el numeral 5.1 "Implementación del Servicio". Para efectos de la presentación de las propuestas, se informa que el tiempo estimado entre la firma del contrato y la salida a producción, es decir cuando se implemente el servicio de Contact center con las actividades mínimas señaladas en el presente numeral, se calcula en 6 semanas. Se informa que es indispensable para el Banco que el inicio de la operación una vez ejecutado el MVP, sea el día quince (15) de julio. Si el proponente se compromete a iniciar a partir del 15 de julio de 2024 e incluye todas las actividades definidas en el numeral 5.1 "Implementación del Servicio", se otorgará el mayor puntaje en este criterio. Si la fecha es posterior al 15 de julio y no se incluyen como mínimo las actividades solicitadas, la puntuación será de 0 (cero) puntos. Deberá contemplarse dentro de la implementación del MVP, la duración del empalme con el contratista saliente, la cual deberá indicarse en la propuesta. Las demás actividades de implementación de las herramientas descritas en los numerales 5.1 "Implementación del servicio" y servicios ofertados por el proveedor deben realizarse una vez estabilizada la operación en su nivel básico. En todo caso, la implementación de los servicios adicionales, deberá realizarse en un plazo no mayor al 15 de septiembre de 2024, para lo cual el proponente presentará con su propuesta el cronograma respectivo.

Pregunta: Agradecemos confirmar se tiene estimada una fecha de adjudicación para el 02 mayo 2024, y la fecha de inicio de implementación es para el 05 junio de 2024 según los términos de referencia se tienen 6 semanas de implementación. Sin embargo teniendo en cuenta estas fechas el tiempo de implementación sería de 4 semanas

Respuesta: De acuerdo a lo indicado en el numeral 3.7.4. "Cronograma de Implementación MVP (Mínimo Producto Viable) 3.7.4. Cronograma de implementación MVP (Mínimo Producto Viable) Se considera como mínimo producto viable dentro del proceso de implementación de la nueva operación, la culminación de las actividades descritas en el numeral 5.1 "Implementación del Servicio". Para efectos de la presentación de las propuestas, se informa que el tiempo estimado entre la firma del contrato y la salida a producción, es decir cuando se implemente el servicio de Contact center con las actividades mínimas señaladas en el presente numeral, se calcula en 6 semanas. Se informa que es indispensable para el Banco que el inicio de la operación una vez ejecutado el MVP, sea el día quince (15) de julio . Si el proponente se compromete a iniciar a partir del 15 de julio de 2024 e incluye todas las actividades definidas en el numeral 5.1 "Implementación del Servicio", se otorgará el mayor puntaje en este criterio,. Si si la fecha es posterior al 15 de julio y no se incluyen como mínimo las actividades solicitadas, la puntuación será de 0 (cero) puntos. Deberá contemplarse dentro de la implementación del MVP, la duración del empalme con el contratista saliente, la cual deberá indicarse en la propuesta. Las demás actividades de implementación de las herramientas descritas en los numerales 5.1 "Implementación del servicio" y servicios ofertados por el proveedor deben realizarse una vez estabilizada la operación en su nivel básico. En todo caso, la implementación de los servicios adicionales, deberá realizarse en un plazo no mayor al 15 de septiembre de 2024, para lo cual el proponente presentará con su propuesta el cronograma respectivo.

Pregunta: Dentro del espacio de la plataforma denominado "Formato de experiencias", ¿por favor nos podrían indicar a que formato hacen referencia? o solo se deben adjuntar las certificaciones solicitadas en el numeral 3.7.1. Experiencia Especifica del Proponente?

Respuesta: anexo\_no\_9\_formato\_de\_composicion\_del\_equipo\_de\_trabajo\_del\_proponente.docx, debe adjuntar la experiencia del equipo que participará en la implementación del proyecto

Pregunta: 18. Dentro del costo se debe incluir cerramiento de la operación.

Respuesta: Si debe cumplir con circular 042 de la SIF

Pregunta: Agradecemos por favor confirmar ¿ La cantidad de intentos requeridos para la gestion Outbound?

Respuesta: 3 Intentos por registro enviado o segun solicitud de campaña.

Pregunta: ¿Cómo se realizara la entrega de las bases de datos para la gestión Outbound?

Respuesta: A través de email o sharepoint, o cualquier servicio en la nube ofrecido por el proveedor

Pregunta: En caso de necesitar consultar las bases de datos de la entidad, ¿cómo se realizará la consulta y cómo se compartirán los datos con el proveedor? ¿Se requiere algún medio específico, como correo seguro o SFTP?

Respuesta: Deseable correo seguro

Pregunta: ¿Con qué frecuencia se generan nuevas bases de datos?

Respuesta: A demanda, según la dinámica comercial del banco

Pregunta: ¿La base de datos es suministrada por la entidad o por el oferente?

Respuesta: Bancoldex suministrará las bases de datos para las campañas

Pregunta: Si se tienen llamadas de salida a nivel internacional, por favor especificar los países de destino y cantidad de minutos mensuales por cada uno de estos destinos

Respuesta: No se tiene definido.

Pregunta: 17. Por favor confirmar si la línea de WhatsApp será asumida por el cliente en caso de que tenga un número posicionado, o esta deberá ser suministrada por el proveedor.

Respuesta: Bancoldex cuenta con una línea registrada que será entregada al proveedor

Pregunta: ¿Los minutos de salida son a nivel nacional o también internacional?

Respuesta: Principalmente Nacional, pero debe tener disponibilidad para hacer campañas internacionales eventualmente

Pregunta: ¿Los minutos de salida serán facturados por consumo o deben estar incluidos en la tarifa mensual del servicio?

Respuesta: Serán facturados por consumo

Pregunta: ¿Los minutos de salida serán suministrados por la entidad o el oferente?

Respuesta: Oferente

Pregunta: ¿Cuántos minutos de salida se consumen mensualmente para las campañas Outbound? Por favor compartírnos el detalle de consumos de los últimos 6 meses

Respuesta: 9.500 promedio. Información sujeta a demanda de campañas.

Pregunta: Agradecemos confirmar ¿ la entidad suministrará los correos electrónicos corporativos?

Respuesta: Bancoldex entregará un paquete de cuentas de correo de dominio corporativo para uso del personal de la operación según lo estipulado por el proponente

Pregunta: La función de tabulación de encuestas físicas es realizada por el Backoffice?

Respuesta: No, por cualquier agente asignado por el proveedor. La función del backoffice es para procesos de Bancoldex

Pregunta: Por favor confirmar ¿ El BackOffice realizará la función de tabulación y análisis de la información de cifras y contenidos?

Respuesta: No necesariamente lo puede hacer cualquier asesor designado por el proveedor o el data marshall

Pregunta: 16. Por favor confirmar cuáles perfiles podrán ser compartidos con otros clientes del proveedor

Respuesta: Solamente el líder o gerente de campaña

Pregunta: Agradecemos confirmar ¿ a qué hace referencia cuál es el alcance de tabulación y análisis de la información de cifra y contenidos?

Respuesta: Toda la información entregada por el contact center como resultado de su gestión debe ser entregada procesada y analizada según lo definido por Bancoldex.

Pregunta: ¿Qué tipo de tecnología se emplea en dichas líneas (por ejemplo, E1, PRI, SIP, etc.) para el proyecto en cuestión?

Respuesta: SIP trunk

Pregunta: ¿Cómo esperan realizar el enrutamiento de tráfico telefónico al proveedor?

Respuesta: A través del canal MPLS

Pregunta: ¿Podría especificar la cantidad de troncales telefónicas requerida?

Respuesta: 2 troncales 30 canales cada una

Pregunta: 15. Cuáles son los ratios administrativos y de control, del staff de la operación

Respuesta: Los que defina el proveedor

Pregunta: ¿Quién asume los costos administrativos y de cobro revertido de las líneas telefónicas, el proveedor o la entidad?

Respuesta: Bancoldex. El consumo outbound es facturado de forma independiente por el proveedor

Pregunta: ¿Con qué operador se encuentran las líneas telefónicas ya establecidas ?

Respuesta: Claro

Pregunta: ¿Por favor detallar los números que serán entregados al proveedor?

Respuesta: Línea gratuita nacional:  
(+57) 01800018 0710..

Multicontacto Bancóldex Bogotá:  
(+57)(60-1) 7 42 0281.

Pregunta: ¿A qué se hace referencia con líneas virtuales?

Respuesta: Números regionales locales que conectan con el número principal del banco, incluidos en el plan actual provisto por el proveedor de telefonía

Pregunta: Dentro del espacio de la plataforma denominado "Certificación de autoretenedor" es viable enviar carta firmada por parte del representante legal en donde se especifique que no somos autoretenedores

Respuesta: Sí, es viable el envío del documento.

Pregunta: ¿Qué documento debe remitirse dentro del espacio de la plataforma denominado "Certificación de dependientes"?

Respuesta: Este documento no aplica para esta convocatoria por lo que deberán cargar un hoja en blanco en formato pdf indicando la frase "No Aplica".

Pregunta: Dentro de la plataforma para el respectivo cargue de la propuesta se encuentra un espacio denominado "Recibo y/o certificación de pago de prima pólizas de seguros" y hay otro espacio para "Póliza de Garantía de seriedad de la oferta y recibo de pago" agradecemos confirmar se debe remitir la póliza de seriedad de la oferta en los dos espacios o son pólizas diferentes?

Respuesta: En un campo se puede incluir la póliza de seriedad de la oferta y en el otro campo el recibo de pago de la misma

Pregunta: 14. Es posible tener el histórico de penalizaciones del ultimo año con el proveedor actual

Respuesta: No es posible entregar esta información dado que el contrato con el proveedor actual esta vigente

Pregunta: Agradecemos confirmar quien asume los costos de consumo de las lineas ya posicionadas (018000, fijas a nivel nacional, lineas virtuales, lineas locales)

Respuesta: Bancoldex

Pregunta: Agradecemos por favor indicarnos si los asesores y Backoffice requiere de correo eletronico e indicar el dominio sobre el cuál se trabajará y quién será el responsable de suministrarlo.

Respuesta: Será suministrado por Bancoldex con dominio Bancoldex un paquete de correos para la operación. El proveedor puede proveer un correo corporativo adicional

Pregunta: La gestión de las PQRS se realizan por medio del CRM (Salesforce), es decir, se reciben, se realiza el respectivo seguimiento , y se escalan por este CRM?

Respuesta: si

Pregunta: Agradecemos confirmar, el BackOffice es el encargado de la gestion de las PQRS?

Respuesta: No. Actualmente no se tiene implementada una operación de backoffice. Se contempla activar una durante el contrato. La que se tiene visualizada implementar está relacionada con la gestión de los procesos de vinculación y actualización de vinculación de clientes

Pregunta: El lider interlocutor exclusivo de la entidad debe ser exclusivo o compartido?

Respuesta: Puede ser compartido

Pregunta: Agradecemos confirmar ¿qué perfil y asignación salarial debe tener el lider interlocutor exclusivo para el proceso?

Respuesta: Experiencia gerencial en operaciones de Contact Center, gerencia de proyectos, administración de personal y proyectos de servicio y experiencia de cliente

Pregunta: 13. la ejecución de la operación podrá ser bajo la modalidad de teletrabajo

Respuesta: Debe ser presencial inicialmente

Pregunta: Agradecemos confirmar el lider el cual sera el interlocutor exclusivo del banco sera suministrado por la entidad o por el oferente?

Respuesta: El lider es personal del oferente.

Pregunta: Agradecemos confirmar las cartas de intencion del equipo de trabajo aplican solamente para cargos ejecutivos, teniendo en cuenta que al ser adjudicado el proceso se realizara la selección y contratacion del personal operativo

Respuesta: Las cartas de intención se deben adjuntar con la propuesta presentada. Debe adjuntar las cartas de intención y relacionar el personal que participara en la implementación de la operación mas no del equipo de staff y asesores.

Pregunta: Agradecemos ¿confirmar las cartas de intencion del equipo de trabajo se remiten una vez se adjudique el proceso?

Respuesta: Las cartas de intención se deben adjuntar con la propuesta presentada. Debe adjuntar las cartas de intención y relacionar el personal que participara en la implementación de la operación mas no del equipo de staff y asesores.

Pregunta: ¿Cuentan con un salario base para los perfiles requeridos? De ser así, por favor nos lo podrian compartir

Respuesta: No, se espera un esquema salarial que favorezca la estabilidad del equipo

Pregunta: ¿Se contempla la posibilidad de migración de agentes? En caso afirmativo, por favor indicar ¿en qué porcentaje se espera realizar dicha migración?.

Respuesta: No está contemplado , Bancoldex se ajusta a los lineamientos del contrato vigente con el proveedor actual y respetará la relación contractual existente entre esto y los asesores

Pregunta: Teniendo en cuenta la observación anterior, referente al numeral 3.7.2 es posible poder modificar el requerimiento para asignar el puntaje, ya que por temas de tratamiento de datos no se puede compartir informacion del personal sin embargo, se puede avalar por medio de una carta de compromiso firmada por el representante legal que una vez adjudicado el contrato nos comprometemos a entregar toda la informacion del personal que hara parte de la campaña

Respuesta: En el numeral 3.7.2 Experiencia del equipo de trabajo - Condiciones especiales de los términos de referencia, se explica que el proponente debe incluir en su propuesta la información de todas las personas que participarán en la estructuración e implementación del proyecto de Contact Center. La calificación de este numeral se realizará sobre la experiencia específica de este equipo implementador. La información de los asesores , staff y personal activo en la campaña implementada puede ser entregada posterior a la salida de producción.

Pregunta: 12. Agradecemos a la entidad confirmar si las tarifas se ajustaran cada enero calendario con el indicador de SMMLV o IPC, para este caso Enero 2025 y Enero 2026, o en caso contrario confirmar cual será el modelo de ajuste de tarifas durante el contrato

Respuesta: El modelo de ajustes de tarifas se realizará en base al IPC.

Pregunta: Con el fin de dar cumplimiento al requisito solicitado en el numeral 3.7.2. Experiencia del equipo de trabajo, es viable enviar la estructura de la operación ofertada y una carta de compromiso firmada por parte de nuestro representante legal con el fin de asegurar el cumplimiento y la entrega de documentación del personal requerido en el momento de adjudicación del contrato?, dado que politicas de tratamiento de datos personales no es viable compartir la totalidad de la información solicitada en esta etapa del proceso

Respuesta: El proponente debe incluir en su propuesta todos los perfiles de los cargos que participarán en la estructuración e implementación del Contact Center. La información de los asesores , staff y personal activo en la campaña implementada puede ser entregada posterior a la salida de producción. La experiencia del equipo se medirá sobre la experiencia proporcionada del equipo implementador

Pregunta: ¿Es posible diligenciar el archivo denominado "anexo\_no.\_5\_matriz\_de\_capacidad\_financiera" en base a los estados financieros del año 2022?, entendienddo que los del año 2023 aun estan en revisión

Respuesta: Es aceptable esa consideración teniendo en cuenta que se evalua con los últimos estados financieros aprobados por el organo competente.

Pregunta: 11. Tienen estimado el ancho de banda promedio por asesor a nivel de consumo de las aplicaciones que van por internet y por los MPLS.

Respuesta: No se tiene estimado

Pregunta: ¿cuales son los horarios de atención de las líneas de In, Out, Chat Correo, Video atención, BOT, ?

Respuesta: Líneas telefónicas y paso a asesores de 8 am a 6 pm. EL resto de canales digitales debe estar disponible de forma permanente.

Pregunta: 10. Se tendrá alguna conexión VPN Site To Site para acceder algún sistema?

Respuesta: No se tiene contemplado

Pregunta: ¿Cuántas certificaciones de experiencia maximas son permitidas?

Respuesta: No existe un número de certificaciones maximas para acreditar la experiencia

Pregunta: ¿En caso de adjudicación, podrán las partes sentarse a negociar los términos y condiciones del Contrato?

Respuesta: El contrato se elabora de acuerdo a lo establecido en los terminos de referencia y la propuesta seleccionada. El proveedor podrá eventualmente y de forma excepcional realizar precisiones a la minuta del contrato compartida por el Banco. No se realiza negociación sin embargo se pueden precisar algunas de las cláusulas para su mejor entendimiento

Pregunta: 9. Se tendrá integración con el sistema telefónico de Bancoldex, de ser así pueden especificar la tecnología y Codec empleado para la voz.

Respuesta: Si, se tendrá integración con el sistema telefónico de Bancoldex

Pregunta: Por favor compartir la estructura actual por cada uno de los servicios (agentes y staff de supervisión)

Respuesta: Se contempla un solo staff de supervisión y una operación multiskill

Pregunta: Es posible adjuntar certificaciones de experiencia de nuestra casa matriz

Respuesta: No. Se evalua unicamente al proponente.

Pregunta: 8. Para las campañas salientes la troncal SIP será suministrada por Bancoldex y asumirá sus costes de consumo?

Respuesta: Si, las líneas de salida y su consumo será asumido por el proveedor

Pregunta: Agradecemos validar, ¿es posible adjuntar certificaciones de experiencia de contratos en ejecución?

Respuesta: Se pueden en ejecución o ejecutados siempre y cuando se indique como minimo:

- Nombre o razón social del Contratante

- Nombre o razón social del Contratista
- Fecha de Inicio y terminación de contrato
- Objeto del servicio o contrato
- Datos de contacto del Contratante
- Evaluación del Contratante del Servicio prestado

Pregunta: ¿El tiempo de capacitación es considerado pago?

Respuesta: No y debe ser previo a la salida a producción

Pregunta: ¿La experiencia y perfiles de la estructura operativa compartida en los descriptores de cargo podría ser ajustada de acuerdo a nuestras mejores practicas?

Respuesta: Si

Pregunta: ¿Se necesita un plan de continuidad de negocio que incluya el porcentaje de operación requerido para los procesos críticos? En caso afirmativo, ¿cuál sería ese porcentaje y qué medidas se deben considerar para asegurar la continuidad operativa en situaciones adversas?

Respuesta: Se requiere un Plan de Continuidad para la recuperación del servicio contratado. El Nivel Mínimo de Servicio corresponde al 30% de las volumetrias establecidas para la operación normal. Las medidas que aseguran la recuperación del servicio contratado en los tiempos establecidos deben ser acordes a los riesgos que puedan interrumpir la prestación del servicio definidas por el proveedor.

Pregunta: 7. • La línea 018000 es propiedad de Bancoldex y asumirá sus costes?

Respuesta: Si

Pregunta: Por favor informar si se debe proporcionar licencia de office para los agentes de la operación, de ser así por favor especificar para que servicios?

Respuesta: Deben poder acceder a teams, correo electrónico, archivos de excel, word, powerpoint, sharepoint y forms

Pregunta: ¿Se requiere un plan de contingencia para garantizar la continuidad de los canales de comunicación? En caso afirmativo, ¿qué medidas específicas se deben contemplar?

Respuesta: Si, se debe dar cumplimiento con la oferta de valor al cliente en cuanto a los canales dispuestos y tras un evento disruptivo recuperarlos en el menor tiempo posible para continuar con la oferta de valor. Las medidas específicas que el proveedor debe contemplar, deben estar orientadas a la identificación de riesgos a los que el proveedor se encuentra expuesto y que pueden interrumpir el servicio proporcionado para definir e implementar las estrategias de recuperación a implementar, manteniendo en todo caso los controles de seguridad.

Pregunta: Agradecemos confirmar el alcance de la herramienta de administración de correo electrónico suministrado por la entidad para los BackOffice

Respuesta: A criterio del proveedor. El banco entregará un paquete de correos electrónicos para los asesores con dominio bancoldex, para acceso a través de office 365

Pregunta: ¿Toda la planta deberá tener correo Microsoft 365 o solo el Staff?

Respuesta: A criterio del proveedor. El banco entregará un paquete de correos electrónicos para los asesores con dominio bancoldex, para acceso a través de office 365

Pregunta: Hay que suministrar un FireWall adicional

Respuesta: No

Pregunta: ¿Qué polizas se deben contemplar y cual es el porcentaje de cobertura?

Respuesta: Para la ejecución del Contrato, el adjudicatario deberá constituir a favor de EL BANCO, una garantía bancaria o un seguro de cumplimiento, en formato de entidades particulares, expedido por una compañía de seguros o establecimiento bancario, debidamente autorizado por las autoridades colombianas, el cual deberá contener los amparos que se mencionan a continuación:

1. Cumplimiento de las obligaciones derivadas de la ejecución del contrato, con una suma asegurada equivalente al veinte por ciento (20%) del precio ofertado para el servicio de Soporte Local con una vigencia igual al periodo de este servicio y tres meses más.
2. Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales del personal que EL CONTRATISTA ocupe en la ejecución del presente contrato por un valor



asegurado igual al treinta por ciento (30%) del precio ofertado para el servicio de Soporte Local, con una vigencia igual al periodo de este servicio y tres años y tres meses más.

3. Calidad de las obligaciones derivadas de la ejecución del contrato, con una suma asegurada equivalente al veinte por ciento (20%) del precio ofertado para el servicio de Soporte Local con una vigencia igual al periodo de este servicio y tres meses más. EN TODO CASO CON EL FIN DE QUE LA VIGENCIA DEL SEGURO SEA CONGRUENTE CON EL INICIO DE VIGENCIA DEL CONTRATO, LA CUAL INICIA CUANDO SE PRODUCE LA LEGALIZACIÓN DEL MISMO, EL SEGURO DEBERÁ PRESENTARSE CON UNA VIGENCIA ADICIONAL DE UN (1) MES RESPECTO DE LAS VIGENCIAS INDICADAS EN LOS ANTERIORES NUMERALES.

Pregunta: Para los canales MPLS se deben contemplar costos de Cross Conexión?

Respuesta: Si

Pregunta: 6. • ¿Las líneas de comunicaciones serán provistas por Bancóldex?

Respuesta: Si, para el canal inbound

Pregunta: ¿El servicio de atención se puede implementar en cualquier ciudad?

Respuesta: preferiblemente bogotá

Pregunta: Para la implementación de los canales MPLS es requerido de switchers o routers con algunas especificaciones técnicas?

Respuesta: Los que se necesiten para que los canales MPLS puedan operar

Pregunta: ¿La modalidad de trabajo es presencial o remota?

Respuesta: Preferiblemente Presencial. Debe cumplir con circular 042

Pregunta: ¿cuántos puertos IPs son solicitados para la conexión cada conexión MPLS?

Respuesta: Los que se necesiten para que los canales MPLS puedan operar

Pregunta: ¿Se cuenta con ratios de staff o personal transversal?

Respuesta: No

Pregunta: ¿Se cuenta con marcha blanca o periodo libre de penalización?

Respuesta: Las penalizaciones arrancan a partir de la prestación del servicio una vez realizada la puesta en producción

Pregunta: ¿Cuándo hace mención del registro de la información enviada y recibida, hace referencia a la tipificación de las llamadas e interacciones?

Respuesta: si

Pregunta: Agradecemos confirmar el % de operación que estará laborando desde la sede alterna

Respuesta: Las cartas de intención se deben adjuntar con la propuesta presentada

Pregunta: ¿Cuál es la duración de la formación inicial?

Respuesta: 10 días hábiles

Pregunta: Agradecemos confirmar si hay un % de operación laborando desde el centro alterno o este se activara una vez se presente alguna contingencia

Respuesta: La operación en el centro alterno debe activarse tras un evento disruptivo. Ahora bien, es válido que el Proveedor tenga como estrategia de continuidad, la operación descentralizada en sede principal y sede alterna. Dicha estrategia debe garantizar la operación requerida por el Banco y el mantenimiento de las condiciones de seguridad de la información.

Pregunta: Solicitamos sean compartido el consolidado de todas las preguntas/respuestas de todos los oferentes

Respuesta: Si, de acuerdo lo señalado en el numeral 3.4. Formulación y respuesta de inquietudes, de las Condiciones Generales de los Terminos de Referencia: "La información correspondiente a la respuesta de cada pregunta radicada por todos los proponentes podrá ser consultada a través del mismo módulo (preguntas), una vez hayan sido resueltas por el Banco y de acuerdo con la fecha registrada en la información del Cronograma.", es decir, del 08 de marzo de 2024

Pregunta: Agradecemos confirmar el % de recuperacion requerido para el centro alterno?

Respuesta: Las cartas de intención se deben adjuntar con la propuesta presentada

Pregunta: Agradecemos confirmar el centro alterno requerido para continuidad del negocio es en otra ciudad diferente a la ciudad de operación (Bogota)?

Respuesta: Las cartas de intención se deben adjuntar con la propuesta presentada

Pregunta: ¿El reajuste anual de las tarifas se realizara por médio del IPC o con el SMLV?

Respuesta: ipc

Pregunta: Si debemos contemplar un canal adicional a los 2 canales de internet de contingencia por favor confirmar es un canal dedicado, ancho de banda, cada uno de los canales debe ser contratado con diferente proveedor, se debe estimar costos de Cross conection, estos canales deben contar con ultima milla, direccion donde estaran implementados?

Respuesta: No se requiere canal de internet, solamente dos canales MPLS, uno para el data center principal y el otro para el data center alterno

Pregunta: Agradecemos ¿confirmar adicional al doble canal de internet solicitado para contingencia, es requerido un canal de internet adicional?

Respuesta: No se requiere canal de internet, solamente dos canales MPLS, uno para el data center principal y el otro para el data center alterno.

Pregunta: Agradecemos confirmar para dar continuidad de los servicios ¿ que características deben tener los canales de internet ( canal dedicado, ancho de banda, cada uno de los canales debe ser contratado con diferente proveedor, se debe estimar costos de Cross conection, estos canales deben contar con ultima milla, direccion donde estaran implementados?)

Respuesta: No se requiere canal de internet, solamente dos canales MPLS, uno para el data center principal y el otro para el data center alterno

Pregunta: ¿Qué formato es solicitado para la entrega de las grabaciones de llamadas?

Respuesta: Formato WAV O MP3- Terminos de referencia

Pregunta: ¿Por qué medio se deben remitir las grabaciones de llamadas mensuales a la entidad?

Respuesta: A través de una herramienta que permita la descarga segura de la información.- Terminos de referencia.

Pregunta: ¿Cómo es el acceso o integración de los sistemas de información con la plataforma omnicanal?

Respuesta: Solo se prevee la integración con el CRM del Banco.

Pregunta: ¿Qué sistemas de información maneja la entidad?

Respuesta: Salesforce

Pregunta: Agradecemos confirmar ¿cual es la base porcentual admisible de los indicadores de liquidez, endeudamiento y rentabilidad que serán evaluados?

Respuesta: Bancoldex no publica los detalles de su metodología de Evaluación Financiera

Pregunta: Agradecemos confirmar ¿Cuál es el alcance de la gestión de la experiencia de los clientes, la cual esta estipulada dentro del objeto del contrato?

Respuesta: Medición de indicadores de experiencia a través de todos los canales en todos los segmentos y acompañamiento en la definición de estrategias de mejoramiento de esta experiencia

Pregunta: Agradecemos confirmar dentro de la plataforma donde podemos visualizar la información que debe ser diligenciada en "partes relacionadas", ya que al buscar este modulo no se encuentra dentro de la plataforma?

Respuesta: El registro y cargue de la información de las partes relacionadas (Representante Legal, Revisor Fiscal y Contador Público señaladas en el certificado de existencia y representación legal) se encuentra en el modulo (pestaña) llamada Propuesta (parte inferior) de la plataforma.

Pregunta: "Por favor indicar si la adjudicación será a un solo proveedor o varios, de ser varios por favor indicar en qué porcentaje  
"

Respuesta: un solo proveedor

Pregunta: Amablemente solicitamos compartir las inquietudes y respuestas generadas de todos los oferentes. Esto nos ayudará a tener mayor entendimiento y alineación sobre el proyecto.

Respuesta: De acuerdo lo señalado en el numeral 3.4. Formulación y respuesta de inquietudes, de las Condiciones Generales de los Terminos de Referencia: "La información correspondiente a la respuesta de cada pregunta radicada por todos los proponentes podrá ser consultada a través del mismo módulo (preguntas), una vez hayan sido resueltas por el Banco y de acuerdo con la fecha registrada en la información del Cronograma.", es decir, del 08 de marzo de 2024

Pregunta: Agradecemos considerar un espacio adicional a la presentación de estas inquietudes, para tener un mayor entendimiento sobre el proyecto.

Respuesta: No es posible debido a la naturaleza de la contratación

Pregunta: ¿Es posible enviar una carta firmada por parte de nuestro representante legal, en el cual nos comprometemos a enviar la documentación solicitada en el momento de firma y adjudicación del contrato, dado por motivos de nuestra política de protección de datos personales no es viable enviar esta información en esta etapa del proceso?

Respuesta: No es aceptable esta solicitud. Se debe presentar toda la documentación a la fecha de cierre de la invitación

Pregunta: Teniendo en cuenta la fecha de envío de las preguntas, es importante para nosotros contar con las respuestas para así ajustar nuestra propuesta a sus requerimientos, ¿sería factible extender el plazo de presentación de la oferta?

Respuesta: Se evaluará la propuesta y se anunciará vía adenda oportunamente

Pregunta: ¿Se podría considerar el envío de certificaciones de experiencia que se ajusten a los formatos específicos utilizados por nuestros clientes, ya que parte de la información solicitada son confidenciales y no pueden ser incluidos en el documento dado los acuerdos de confidencialidad suscritos con nuestros clientes?

Respuesta: De acuerdo a lo establecido en el numeral 3.7.1. Experiencia Específica del proponente se establece que: "Para acreditar la experiencia exigida, cada Proponente deberá aportar certificaciones, o contratos con sus respectivas actas de liquidación y/o terminaciones expedidas por sus clientes, correspondientes a empresas que operen en Colombia, en las cuales se hayan prestado servicios de contact center. Las certificaciones o contratos con sus respectivas actas de liquidación y/o terminación deberán contener como mínimo la siguiente información: • Nombre o razón social del Contratante • Nombre o razón social del Contratista • Fecha de Inicio y terminación de contrato • Objeto del servicio o contrato • Datos de contacto del Contratante • Evaluación del Contratante del Servicio prestado No se entenderá como acreditación de experiencia una lista donde se relacione la experiencia, sin que se aporten las respectivas certificaciones y/o contratos con sus respectivas actas de liquidación o terminación.

Pregunta: Clausula 5.12. Autorizaciones sobre uso de información, habeas data y tratamiento de datos personales. Propuesta de mejora: Definir y concretar el tiempo de conservación y borrado de datos de un encargado de tratamiento, cuyas obligaciones legales de conservación de datos son diferentes a la de un responsable de tratamiento y en consecuencia, tener los datos más tiempo del necesario ( en nuestro caso tres años) podría incumplir el RGPD y generar un riesgo legal para ambas partes, por aplicación de los principios del tratamiento artículo 5.1 c) RGPD: "c) adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados (minimización de datos).

Respuesta: Se escala la propuesta al área encargada para evaluación y se considerará para la fase contractual

Pregunta: ¿Podrían confirmarnos si para la emisión de la garantía de seriedad, es necesario obtenerla a través de alguna entidad específica o a través de un programa de contratación específico o esta se puede solicitar por medio de cualquier corredor autorizado en Colombia?

Respuesta: Las pólizas deben ser emitidas por cualquier aseguradora legalmente constituida en Colombia

Pregunta: Clausula 5.11. Causales de terminación del contrato. Propuesta de mejora: Concretar que los causales de terminación sean aplicables a ambas partes.

Respuesta: No es aceptable su solicitud. Las causales de terminación son las dispuestas en los términos de referencia

Pregunta: "De acuerdo a la información enviada, los segmentos que deben ser cotizados son los siguientes,

- Línea Inbound - Línea Atención
- Gestión Out (17 Líneas)
- Chat

- Correo
- Video atención
- Buzón telefónico

es decir 6 segmentos, es correcta esta visión del proyecto?

"

Respuesta: Chat Web, chatbot, whatsapp in y out, IVR, voice bot in y out, línea telefónica in y out, correo electrónico inbound, Chat Redes sociales, Video atención. Buzón de voz,

Pregunta: Cual va a ser la remuneración por Retención que se mencionan en el apartado 5.2

Respuesta: No se tiene definido. A convenir anualmente

Pregunta: Cual va a ser la remuneración por Cobranzas que se mencionan en el apartado 5.2

Respuesta: Esto se podrá convenir con el proveedor seleccionado

Pregunta: Por favor compartir rangos salariales con los que cuenta la operación actual

Respuesta: No se tiene la información

Pregunta: Cual va a ser la remuneración por ventas ni que volúmenes IN y Out que se mencionan en el apartado 5.2

Respuesta: Se acuerda anualmente un plan de incentivos por logro de presupuesto de colocación anual para la planta de asesores, El cual es pagado por el proveedor y cancelado por Bancoldex en la factura

Pregunta: No es claro que personas ni que volúmenes se van a manejar para las campañas de marketing que se menciona en el alcance 5.2

Respuesta: Las campañas las define Bancoldex

Pregunta: se requiere un CRM que actualice la información del aplicativo Core (CRM)Banco?

Respuesta: A criterio del proponente como defina su estrategia

Pregunta: Por favor indicar cuáles son sus principales dolores en el contact center

Respuesta: Analítica, integración de canales, vista 360 del usuario, integración con el CRM del banco, procesos de autogestión y una mayor uso de canales digitales y menor uso del canal telefónico

Pregunta: El ítem de chat y Redes sociales es el mismo? no es claro a que segmento o volumetría corresponde Redes sociales

Respuesta: Chat corresponde a el chat web.

Redes sociales corresponde al chat implementado en las diferentes plataformas de redes sociales o WhatsApp.

Pregunta: El ítem de chat y Wapp es el mismo? no es claro a que segmento o volumetría corresponde Wapp

Respuesta: No se tiene la información es un canal recién implementado

Pregunta: en el ítem 5.2 alcance del servicio, no es claro a que segmento o volumetría corresponde el canal "formulario contáctenos", debido a que no esta relacionado en el archivo anexo 14

Respuesta: El formulario contactenos deriva casos para atención en cola al contact center a través del correo electrónico

Pregunta: las aplicaciones y herramientas van a ser suministradas por Bancoldex? Al igual que las licencias de los sistemas Core?

Respuesta: No, deben ser suministrados por el proveedor. Solo se entrega una licencia de Salesforce y un paquete de cuentas de correo corporativo

Pregunta: El segmento "Ítem - Buzón telefónico" a que hace referencia, que alcance tiene, por favor aclarar  
Respuesta: Recibir mensajes en horario no habil para posterior atención

Pregunta: Cuales son los ratios que se deben contemplar para figuras como coordinador, monitor y formador?  
Respuesta: A criterio del proponente

Pregunta: "¿Se necesitara realizar llamadas a números internacionales?"

Respuesta: Eventualmente

Pregunta: De acuerdo a los perfiles compartidos por Bancoldex, cuales son los salarios sugeridos para los asesores, teniendo en cuenta que según el perfil son profesionales, por favor validar

Respuesta: A criterio del proponente, su estrategia de remuneración y bienestar del equipo debe asegurar una estabilidad adecuada de la planta de asesores que asegure el nivel de servicio buscado

Pregunta: Cuantos días de formación se deben contemplar?

Respuesta: 10 días hábiles

Pregunta: "Contamos con un Sistema de Gestion de Seguridad de la Informacion(SGSI) implementado y certificado en ISO27001, donde implementamos las mejores practicas de los controles definidos por el estándar ISO 27032 sobre ciberseguridad. Adicional complementamos la robustez de los controles con certificaciones en PCI DSS, HIPAA y SOC 2 Tipo 2 en sus versiones vigentes.

Nuestro SGSI se encuentra soportado por el uso de las practicas definidas por los estándares internaciones NIST, CIS y Cobit 5 para la adecuada gestión de los procesos en tecnología.

Considerarían estas certificaciones como suficientes para satisfacer su necesidad su necesidad?"

Respuesta: Debe cumplir con todo lo solicitado en la lista de verificación de seguridad de la información y riesgo operacional ANEXO 11

Pregunta: cual será la forma de indexación del servicio? Esta indexación se llevara a cabo cada 1ro de enero? , por favor aclarar

Respuesta: El servicio se ajusta anualmente con el IPC

Pregunta: Es necesario contar para la contratación con algún tipo de estudio de seguridad, visita domiciliaria o polígrafo?, favor aclarar

Respuesta: Estudio de seguridad básico. Consultar RFP página 32 numeral 5

Pregunta: Por favor compartir las curvas de comportamiento intradías y por intervalos con el objetivo sean contempladas para el dimensionamiento

Respuesta: Información disponible unicamente mensual. Anexo No. 14

Pregunta: En los archivos de volúmenes, el ítem que se refiere a "Tiempo Promedio de ACD ", se refiere al TMO promedio de cada Gestión?

Respuesta: Si

Pregunta: Si la respuesta anterior es correcta por favor indicar: especificaciones o características que se deben tener en cuenta , control de acceso, CCTV, brandeo de las paredes, etc.

Respuesta: Debe cumplir con circular 042 de la SFC

Pregunta: "Se entiende de acuerdo a la pagina 48 del documento, que el horario de atención general, de todos los segmentos es e 8:00 a.m. a 6:00 p.m., en jornada continua de lunes a viernes?"

Respuesta: Si

Pregunta: las gestiones entre, IN, OUT, correo, video atención y chat, pueden ser multi skill?, o las personas son exclusivas por cada segmento?, por favor aclarar

Respuesta: Si pueden ser multiskill

Pregunta: La cotización en el "anexo 16" se debe diferenciar por tipo de servicio, por ejemplo, en una línea cotizar y relacionar gestiones Inbound, En otra línea cotizar y relacionar gestiones Outbound, en otra línea cotizar y relacionar gestiones Correo, en otra línea cotizar y relaciona gestiones Chat, por favor aclarar

Respuesta: No, costo por posición o puesto de trabajo multiplicado por número de posiciones estimadas según su dimensionamiento

Pregunta: No es clara la forma en la cual deben cotizarse los servicios, teniendo en cuenta que en el ítem 3.8 se menciona "precio unitario por perfil mensual y precio total mensual fijo de la operación propuesta", el valor de "precio unitario por perfil" hace referencia a el valor por asesor incluyendo el staff o habría que cotizar cada figura por aparte, por favor aclarar y darnos un ejemplo

Respuesta: Numero de Asesores x Valor por asesor sin IVA incluyendo el staff. E proponente debe definir un número de asesores según su dimensionamiento y multiplicarlo por el precio propuesto por asesor incluyendo el staff y demás servicios fijos.

Pregunta: Es correcto afirmar, que la fecha de inicio del servicio es el "15 de Junio de 2024 "

Respuesta: Se publica adenda ajustando la fecha de inicio del servicio al 15 de Julio de 2024

Pregunta: La posibilidad de usar una modalidad diferente de contratación como lo es "contratación por prestación de servicios", es posible generar este cambio?

Respuesta: Este contrato es atípico e innominado. Lo definimos como de "servicios de contact center"

Pregunta: De acuerdo al anexo 12, existe un máximo de penalización o multas

Respuesta: Se publica adenda ajustando el anexo 12. Se incluye tope de penalizaciones del 10%

Pregunta: De acuerdo al anexo 16, la forma de cotización del servicio y lo que se debe diligenciar en el formato según se entiende es "Puesto de Trabajo / Posición", esto es correcto? Es decir no se cotiza por llamada sino por puesto de trabajo

Respuesta: Si. El staff debe estar incluido en la tarifa del agente. El proponente debe incluir el número de agentes propuesto de acuerdo a su dimensionamiento por el valor de cada posición mensual

Pregunta: Cual es el incremento que se tiene pactado para el año 2025 y 2026

Respuesta: IPC anual

Pregunta: Agradecemos suministrar las preguntas de otros proponentes

Respuesta: Si, de acuerdo lo señalado en el numeral 3.4. Formulación y respuesta de inquietudes, de las Condiciones Generales de los Terminos de Referencia: "La información correspondiente a la respuesta de cada pregunta radicada por todos los proponentes podrá ser consultada a través del mismo módulo (preguntas), una vez hayan sido resueltas por el Banco y de acuerdo con la fecha registrada en la información del Cronograma.", es decir, del 08 de marzo de 2024

Pregunta: Es posible conocer el numero de personas actualmente para la campaña

Respuesta: No

Pregunta: por favor confirmar la cantidad de licencias o usuarios requeridos para acceder al software de control y operación de la gestión del contact center

Respuesta: Dos

Pregunta: Es correcto el entendimiento que se requieren puestos de contingencia? En caso de ser afirmativo que cantidad de posiciones o % se requiere?

Respuesta: Debe ser definido por el proveedor

Pregunta: es correcto el entendimiento que el agendamiento de citas para los ejecutivos comerciales de Bancoldex se realizará a través del CRM dispuesto por Bancoldex? O se requiere algun desarrollo, en caso de requerirlo por favor confirmar que alcance debe tener

Respuesta: Si

Pregunta: como es el soporrte de segundo nivel

Respuesta: Escalar desde el contact hacia el area correspondiente del banco

Pregunta: que canales se tienen habilitados y con que servicios

Respuesta: Revisar Anexo 14

Pregunta: agradecemos aclarar si se debe firmar y adjuntar a la propuesta el anexo 17 tabla de indicadores de desempeño contact center ya que este no contempla firma en el documento y se entiende como parte del entendimiento

Respuesta: Al anexo no se debe firmar, ni adjuntar con la propuesta, ya que este hace parte integral de la Condiciones Especiales de los Terminos de Referencia de la presente convocatoria.

Pregunta: agradecemos aclarar si se debe firmar y adjuntar a la propuesta el anexo 15 entregables operación contact center ya que este no contempla firma en el documento y se entiende como parte del entendimiento

Respuesta: Al anexo no se debe firmar, ni adjuntar con la propuesta, ya que este hace parte integral de la Condiciones Especiales de los Terminos de Referencia de la presente convocatoria.

Pregunta: agradecemos brindar mayor entendimiento o detalle sobre lo que se debe diligenciar en el anexo 14

Respuesta: Es un anexo informativo

Pregunta: agradecemos aclarar si se debe firmar y adjuntar a la propuesta el anexo 6 de politica de tratamiento de datos ya que este no contempla firma en el documento y se entiende como parte del entendimiento

Respuesta: Al anexo no se debe firmar, ni adjuntar con la propuesta, ya que este hace parte integral de la Condiciones Especiales de los Terminos de Referencia de la presente convocatoria.

Pregunta: agradecemos aclarar si se debe firmar y adjuntar a la propuesta el anexo 12 de indicadores ya que este no contempla firma en el documento y se entiende como parte del entendimiento

Respuesta: Al anexo no se debe firmar, ni adjuntar con la propuesta, ya que este hace parte integral de la Condiciones Especiales de los Terminos de Referencia de la presente convocatoria.

Pregunta: por favor confirmar si el lider a que hacen referencia en el capitulo 3,7,2 " para la ejecución del contrato se nombrará un lider quien tendrá a su cargo la gerencia del mismo" es requerido en un algun ratio , compartido o exclusivo

Respuesta: Puede ser compartido, los ratios los define el proveedor

Pregunta: Se requiere que todo el personal incluido los asesores sean contratados con contrato laboral a termino idenfinido

Respuesta: Así es. Es importante contar con esta forma de vinculación al interior de los participantes

Pregunta: cual es el tiempo de experiencia requerido para el perfil asesor de servicio contact center profesional

Respuesta: Mínimo 2 años



Pregunta: Por favor confirmar si es posible enviar certificaciones de experiencia de clientes actuales o si se requieren certificaciones de contratos liquidados

Respuesta: De acuerdo a lo establecido en el numeral 3.7.1. Experiencia Especifica del proponente se establece que: "Para acreditar la experiencia exigida, cada Proponente deberá aportar certificaciones, o contratos con sus respectivas actas de liquidación y/o terminaciones expedidas por sus clientes, correspondientes a empresas que operen en Colombia, en las cuales se hayan prestado servicios de contact center. Las certificaciones o contratos con sus respectivas actas de liquidación y/o terminación deberán contener como mínimo la siguiente información: • Nombre o razón social del Contratante • Nombre o razón social del Contratista • Fecha de Inicio y terminación de contrato • Objeto del servicio o contrato • Datos de contacto del Contratante • Evaluación del Contratante del Servicio prestado No se entenderá como acreditación de experiencia una lista donde se relacione la experiencia, sin que se aporten las respectivas certificaciones y/o contratos con sus respectivas actas de liquidación o terminación. En este sentido las certificaciones deben incluir

Pregunta: Escorrecto el entendimiento que no se requiere un numero minimo o maximo de certifacones de experiencia

Respuesta: No. Se mide en meses certificados

Pregunta: Se requiere cerramiento para la gestión de la operación en sede de proveedor?

Respuesta: si

Pregunta: Es correcto el entendimiento que la adjudicación de este servicio se realizará a un solo proponente?

Respuesta: Así es. Solo se adjudica a un solo proponente.

Pregunta: Es posible que se suministre el modelo de contrato

Respuesta: El modelo de contrato se compartirá en el momento que sea seleccionado el proveedor. No obstante el mismo se elabora de acuerdo a lo establecido en los terminos de referencia y la propuesta presentada.

Pregunta: por favor confirmar cual es tiempo de pago para facturas al contratista

Respuesta: 30 días

Pregunta: En la premisa " c. Herramienta de gamificación o de formación en línea, la cual permita la administración de contenidos para educación y la evaluación sobre los mismos a los asesores del contact center", qué herramienta consideran?.

Respuesta: A criterio del proponente

Pregunta: ¿Qué soluciones Salesforce manejan hoy en día?

Respuesta: Salescloud

Pregunta: Flujos de atención por el call center. Favor de enviar los diagramas

Respuesta: Esto sera resuelto a traves de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la pagina web del banco.

Pregunta: ¿Habrá algún tipo de escalamiento interno entre Bancoldex e Interactivo que necesite conectar los asesores de Bancoldex a los agentes de Interactivo vía Salesforce?

Respuesta: Si escalamiento de prospectos u oportunidades de negocio

Pregunta: ¿En cual sitio está o será conectado el chat o chatbot?

Respuesta: El Chatbot debe ser provisto por el proponente

Pregunta: ¿Usan sales cloud en Bancóldex o algún otro CRM?

Respuesta: Sales Cloud

Pregunta: ¿Como será el proceso de gestión de prospectos?

Respuesta: El prospecto debe ser perfilado y calificado para un producto o servicio. Una vez hecho esto se define si se atiende la oportunidad a través del contact según el segmento o se escala al area comercial

Pregunta: ¿Utilizaran alguna herramienta de marketing para campañas? Cuál?

Respuesta: No El departamento de mercadeo utiliza Rdstation

Pregunta: Cuál será la herramienta adicional, para CTI/PBX?

Respuesta: Debe ser provista por el proveedor

Pregunta: El único proceso en el ambiente de Service Cloud de Interactivo será de bancoldex?

Respuesta: lo define el proveedor

Pregunta: Instagram Chat no es nativo para Salesforce Service Cloud. Podrán usar algún addon o servicio tercero?.

Respuesta: No se tiene previsto. Bancoldex solo entregará una licencia de Salesforce para integración o acceso desde la operación

Pregunta: Cuando se Menciona la capacida de "Implementar herramientas de analítica de voz y de texto, soportadas en inteligencia artificial que permitan el análisis permanente de la información estructurada y no estructurada administrada desde la operación para la identificación" tambien hace alusion a un proceso de Social Listening, para analizar los comentarios y menciones en redes sociales de los usuarios hacia la marca así como analisis de competencia?

Respuesta: No

Pregunta: Se menciona que el proveedor debe "Desarrollar campañas de Marketing y ventas Inbound y Outbound" esto quiere decir que el provvdor debe desplegar un modelo de Agencia Digital para que atraves de pauta de logren leads y vonvertilos en Venstas? Si es así la inversion en pauta la hace el proveedor así como las herramienats de lead managment?

Respuesta: Debe ejecutar campañas definidas por Bancoldex. Se contempla espacios de cocreación para definir estrategias exitosas en cada segmento

Pregunta: Se habla de atencion a usuarios en el entorno de redes Sociales como Facebook, Bancoldex cuenta con una herramienta de responding en Redes Siciales que unifique la gestion de todas la redes? o el Proveedor la debe sumnistrar la herramienat de rSocial responding?

Respuesta: No cuenta con ella

Pregunta: Se menciona la capacidad de contar con herramientas tipo Speech y Text Analytcs para el analisis del 25% las interacciones. Cuantos Segmentos o Undiades de negocio deben cubrir dicho analisis aparte de Ventas y Cobranza?

Respuesta: Una muestra de todas los segmentos

Pregunta: Toda la Bateria de reportes puede ser entregada o compartida a traves de Entornos de Vsualizacion de datos WEB como Power BI?

Respuesta: Si

Pregunta: Cuando se Menciona la capacida de "Implementar herramientas de analítica de voz y de texto, soportadas en inteligencia artificial que permitan el análisis permanente de la información estructurada y no estructurada administrada desde la operación para la identificación" tambien hace alusion a un proceso de

Social Listening, para analizar los comentarios y menciones en redes sociales de los usuarios hacia la marca así como análisis de competencia?

Respuesta: No

Pregunta: Se menciona que el proveedor debe "Desarrollar campañas de Marketing y ventas Inbound y Outbound" esto quiere decir que el proveedor debe desplegar un modelo de Agencia Digital para que a través de pauta de logren leads y convertirlos en Ventas? Si es así la inversión en pauta la hace el proveedor así como las herramientas de lead management?

Respuesta: Debe ejecutar campañas definidas por Bancoldex. Se contempla espacios de cocreación para definir estrategias exitosas en cada segmento

Pregunta: Se habla de atención a usuarios en el entorno de redes Sociales como Facebook, Bancoldex cuenta con una herramienta de responding en Redes Sociales que unifique la gestión de todas las redes? o el proveedor la debe suministrar la herramienta de rSocial responding?

Respuesta: No cuenta con ella. Se deja a criterio del oferente

Pregunta: Se menciona la capacidad de contar con herramientas tipo Speech y Text Analytics para el análisis del 25% las interacciones. Cuántos Segmentos o Unidades de negocio deben cubrir dicho análisis aparte de Ventas y Cobranza?

Respuesta: Una muestra de todos los segmentos según su participación dentro de la base de interacciones

Pregunta: Toda la Bateria de reportes puede ser entregada o compartida a través de Entornos de Visualización de datos WEB como Power BI?

Respuesta: Si

Pregunta: Por favor indicarnos si se requiere hacer algún estudio de seguridad especializado para las personas que operarán la campaña

Respuesta: Estudio de seguridad básico estos se describe en el numeral 5.7 literal Obligaciones especiales de seguridad de la información y protección de datos personales numeral

Pregunta: Por favor compartir descripción de perfiles deseados en la operación, nivel de estudios y experiencia

Respuesta: Se encuentra en el documento de RFP numeral 3.7.2 del apartado de condiciones especiales del documento de términos de referencia

Pregunta: Las cartas de intención deben ser a nivel gerencial? Staff de supervisión? Agentes? Por favor indicar

Respuesta: Las cartas de intención deben ser exclusivamente del equipo que participará en la implementación del proyecto. La experiencia del equipo implementador será evaluada en el numeral 3.7.2 del apartado de condiciones especiales del documento de términos de referencia

Pregunta: Por favor indicar si tienen un modelo de carta de intención de cada integrante del equipo de trabajo

Respuesta: No

Pregunta: Personal sugerido para comienzo del proyecto o se estima por proveedor

Respuesta: Los necesarios para la implementación, se deja a consideración del proveedor. La experiencia del equipo implementador será evaluada en el numeral 3.7.2 del apartado de condiciones especiales del documento de términos de referencia

Pregunta: Horarios de atención por segmento

Respuesta: De lunes a viernes de 8 a 6 pm. Los canales digitales deben mantenerse disponibles para atención inbound

Pregunta: Por favor indicar si se requiere cerramiento para atender la operación

Respuesta: Si. Debe cumplir con circular 042

Pregunta: Por favor describir el perfil del líder, quién gerenciará la cuenta - interlocutor

Respuesta: Gerente de Cuenta. Profesional con formación y experiencia en gerencia de proyectos de este tipo y amplia experiencia en temas de servicio y experiencia de cliente. Es deseable que el líder del proyecto participe desde la implementación del MVP

Pregunta: Certificación experiencia bajo formato interactivo / confidencialidad de la información no es posible compartir contratos, contamos con un formato único que certifica la experiencia es certificada de forma diferente por cada cliente

Respuesta: Es aceptable. La acreditación de la experiencia se puede realizar a través de certificaciones expedidas por los contratantes.

Pregunta: Por favor suministrar árbol de navegación para el chatbot

Respuesta: Esto será resuelto a través de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la página web del banco.

Pregunta: Favor listar los aplicativos que serán suministrados por el Banco

Respuesta: Acceso Salesforce y Sharepoint, BPM para procesos de Backoffice cuando sean implementados- No se contempla la operación Backoffice en la etapa inicial

Pregunta: Qué forma se tiene previsto para el ajuste de tarifas del contrato anual ?

Respuesta: IPC

Pregunta: Por favor precisar y confirmar si la grabación requerida solo será para la gestión por canal de voz?

Respuesta: si

Pregunta: Por favor detallar técnicamente la topología de las líneas telefónicas de propiedad del Banco

Respuesta: Se manejan 33 números, 18 números virtuales en las regionales. 13 móviles. 1 en Bogotá y 1-01800

Pregunta: Por favor detallar técnicamente el requerimiento del sistema de registro de información del Banco enviada y recibida

Respuesta: El proveedor debe mantener un registro y almacenamiento de toda la información recibida para el ejercicio de la campaña, como bases de datos, documentos, formatos, etc y a su vez debe también mantener un registro de toda la información que le entregue al banco resultado de su gestión

Pregunta: Por favor detallar técnicamente si el PBX del Banco permite conexión a través de troncales SIP

Respuesta: SI PERMITE

Pregunta: Se debe considerar alguna validación o filtro adicional en el proceso de selección?

Respuesta: A criterio del proponente

Pregunta: El Banco tiene personal teletrabajador?

Respuesta: No

Pregunta: Es posible realizar migración de personal ?

Respuesta: El proveedor es autónomo en realizar la vinculación del personal. Bancoldex no participa en este proceso.

Pregunta: El banco tiene alguna estructura definida para la prestación del servicio, favor informar ratios mínimos a cumplir o es potestad del proveedor?

Respuesta: Es potestad del proveedor. Se conciliará con Bancoldex para la implementación. Debe detallar la metodología que permitirá el mejoramiento continuo de los indicadores

Pregunta: Por favor compartir los flujos del proceso de atención para este proyecto

Respuesta: Esto sera resuelto a traves de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la pagina web del banco.

Pregunta: Confirmar días de capacitación inicial de los productos, servicios y aplicativos de Bancoldex y cuál es la intensidad horaria diaria?

Respuesta: 10 días hábiles. 6 horas diarias

Pregunta: Se solicita que la entidad nos informe alcance y suministre árbol actual del IVR o las horas de desarrollo del mismo aplica como item de servicios adicionales?

Respuesta: Esto sera resuelto a traves de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la pagina web del banco.

Pregunta: Por favor relacionar las metas de cumplimiento para los indicadores financieros

Respuesta: La evaluación de la capacidad financiera se realizará de conformidad con lo establecido en el numeral 3.3. Capacidad Financiera de las Condiciones Especiales "El proponente deberá tener la capacidad financiera suficiente para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales. Para la evaluación de la capacidad financiera el proponente deberá diligenciar la "matriz de capacidad financiera" Anexo No. 5 con los datos de los estados financieros de los dos últimos años certificados o dictaminados con corte al 31 de diciembre del respectivo año. Para la validación de esta información, el proponente deberá adjuntar la totalidad documentación solicitada de acuerdo con el numeral 4.1 (documentación de la propuesta) de la presente invitación. Validada la información contenida en la matriz, El Banco realizará una evaluación financiera de los proponentes revisando entre otros aspectos, liquidez, endeudamiento y rentabilidad, indicadores que se compararan con el promedio del sector. Así mismo, se revisará el endeudamiento del proponente en Centrales de riesgo y la calificación respectiva.

Pregunta: En el apartado integración con Salesforce se menciona "La integración debe permitir el envío de la información de las interacciones realizadas hacia Salesforce hacia los objetos" esta integración va hacia salesforce y también recibe información de salesforce al aplicativo del proponente?

Respuesta: Inicialmente se contempla solo el envío hacia Salesforce. Solo si se establece la necesidad funcional debe implementarse en doble vía.

Pregunta: El literal m Establece " Capacidad para automatizar y programar tareas digitales" podrían por favor dar mayor detalle de este punto

Respuesta: Programación y automatización de flujos de atención y campañas

Pregunta: El literal R menciona que el asesor debe realizar la tabulación de las encuestas físicas. Es posible que el proponente presente la alternativa de encuesta digital a través de dispositivos móviles como tabletas o teléfonos celulares?

Respuesta: Si, se debe asegurar el logro de una muestra representativa estadísticamente definida por Bancoldex. Es deseable contar con alternativas digitales para asegurar el resultado de la encuesta

Pregunta: El anexo 10 numeral 17 establece: "El proveedor debe documentar todas las actividades descritas y anexar los procedimientos operativos propuestos." por favor aclarar a que actividades se refiere.

Respuesta: Todo lo incluido en el anexo para cumplir las condiciones tecnológicas

Pregunta: En el anexo 10, el numeral 4 establece : "Esta información está sujeta a políticas de respaldo y custodia por parte de Bancóldex, por lo tanto, mensualmente deberá enviar los medios al Banco y debe incluir descripción sobre los procedimientos para este fin". Existe algún requerimiento específico (medio) para remitir las grabaciones mensuales y adicionalmente por cuanto tiempo se deben mantener en custodia?

Respuesta: No, por el tiempo que dura el contrato

Pregunta: ¿Las campañas de postventa, conciliación, cobranza son realizados por el mismo perfil de agente descrito en el documento de términos de referencia, numeral 3.7.2.?, En caso de no ser el mismo perfil, por favor informar cual sería.

Respuesta: El proveedor define su estrategia

Pregunta: El IVR es propiedad de Bancoldext o debe ser proporcionado por el oferente? Si debe ser provisto por el oferente, por favor compartir el árbol actual

Respuesta: Debe ser provista por el proveedor. El proponente puede hacer propuesta sobre la estructura del IVR actual

Pregunta: ¿Podrían compartir los tiempos de formación para los asesores?

Respuesta: 10 días hábiles mínimo para la primera capacitación

Pregunta: Si la respuesta a la pregunta anterior es si, la herramienta usada para el voicebot y el chatbot son propiedad de Bancoldext y será gestionada por el oferente seleccionado o debe ser suministrado por el oferente?

Respuesta: No son propiedad de Bancoldext. Actualmente se terceriza a través del proveedor BPO actual. Esta herramienta debe ser suministrado por el oferente.

Pregunta: ¿Bancoldext cuenta actualmente con los servicios de voicebot y chatbot en funcionamiento? ¿sobre estos canales aplica también el análisis de voz y texto?

Respuesta: Solo Chatbot. Si

Pregunta: El numeral 5.3 de los términos establece "Los servicios tecnológicos que resulten críticos para la prestación del servicio deberán contar con un diagrama homologado de la arquitectura de la infraestructura instalada en ambiente contingencia y producción". Por favor confirmar si este diagrama debe ser presentado dentro de los documentos de esta licitación o solamente deberá ser proporcionado al oferente al que le resulte asignado el servicio

Respuesta: Por favor presentar dentro de los documentos de la propuesta de la licitación.

Pregunta: ¿Para la implementación de los análisis de voz y texto, tienen definido el porcentaje sobre el cual se debe realizar ese análisis por cada una de las operaciones a gestionar? Por ejemplo, para el servicio de atención del cliente se analizará un 30% del tráfico. ¿Aplica para este requerimiento lo establecido en el numeral a de los servicios complementarios del anexo 18?

Respuesta: Mínimo un 25% del tráfico con una composición porcentual ajustada a la estructura de las gestiones de la campaña

Pregunta: ¿Para el desarrollo de la encuesta anual de satisfacción al cliente, están ya definidos los métodos y herramientas para generar estas encuestas? Es decir, son realizadas a través de canal telefónico, chat, otro? Se tiene un estimado del número de encuestas a realizar? ¿cómo son remitidos a Bancoldext los resultados de estas encuestas? Esto es excel, base de datos etc, power BI?

Respuesta: Ya se tiene definida la metodología. La encuesta puede ser aplicado por cualquier canal, según análisis con el proveedor. Los datos tabulados pueden ser entregados a través de tableros y se debe entregar la base de datos

Pregunta: ¿Se debe remitir cronograma estimado de la implementación? Si es así, por favor confirmar en que módulo debería ser cargado.

Respuesta: Debe ser incluido en la propuesta técnica. Se deben incluir dos cronogramas, uno para la primera fase de implementación del MVP con fecha de finalización el 14 de Julio y otro para todos los demás servicios ofertados no mayor a dos meses posteriores a esta fecha

Pregunta: ¿Con cuál BSP están certificadas las líneas de WhatsApp y consideran migrarlas al BSP de emtelco?  
Respuesta: Smooch. El oferente debe validar la pertinencia de esta migración

Pregunta: ¿Cuáles son las troncales virtuales?  
Respuesta: 18 numeros virtuales en las regionales suministrados por Bancoldex

Pregunta: ¿Por cuanto tiempo seria la custodia de grabaciones en infraestructura del proponente?  
Respuesta: durante la duración del contrato

Pregunta: ¿Las llamadas transferidas de la PBX de Bancoldex, serian bajo que topología?  
Respuesta: Cualquier relacionada con los segmentos incluidos en la campaña

Pregunta: En la configuración de troncales telefónicas, ¿esta participación consta de configurar en conjunto las troncales SIP, o van entregar el trafico de llamadas en plataforma del proveedor??  
Respuesta: Se entrega el trafico al proveedor a traves del canal MPLS

Pregunta: ¿Los canales MPLS serán provistos por Bancoldex?  
Respuesta: No

Pregunta: ¿Se acepta algún porcentaje de trabajo en casa o toda la operación debe ser en sede?  
Respuesta: Inicialmente se contempla solo trabajo en Sede

Pregunta: ¿Cuál es el modelo de incremento de tarifas que se tiene? O hace parte de la propuesta del proveedor?  
Respuesta: IPC

Pregunta: ¿Qué fecha aproximada de inicio del contrato se tiene?  
Respuesta: De acuerdo a lo indicado en el numeral 3.7.4. "Cronograma de Implementación MVP (Minimo Producto Viable" 3.7.4. Cronograma de implementación MVP (Mínimo Producto Viable) Se considera como mínimo producto viable dentro del proceso de implementación de la nueva operación, la culminación de las actividades descritas en el numeral 5.1 "Implementación del Servicio". Para efectos de la presentación de las propuestas, se informa que el tiempo estimado entre la firma del contrato y la salida a producción, es decir cuando se implemente el servicio de Contact center con las actividades mínimas señaladas en el presente numeral, se calcula en 6 semanas. Se informa que es indispensable para el Banco que el inicio de la operación una vez ejecutado el MVP, sea el día quince (15) de julio . Si el proponente se compromete a iniciar a partir del 15 de julio de 2024 e incluye todas las actividades definidas en el numeral 5.1 "Implementación del Servicio", se otorgará el mayor puntaje en este criterio,. Si si la fecha es posterior al 15 de julio y no se incluyen como mínimo las actividades solicitadas, la puntuación será de 0 (cero) puntos. Deberá contemplarse dentro de la implementación del MVP, la duración del empalme con el contratista saliente, la cual deberá indicarse en la propuesta. Las demás actividades de implementación de las herramientas descritas en los numerales 5.1 "Implementación del servicio" y servicios ofertados por el proveedor deben realizarse una vez estabilizada la operación en su nivel básico. En todo caso, la implementación de los servicios adicionales, deberá realizarse en un plazo no mayor al 15 de septiembre de 2024, para lo cual el proponente presentará con su propuesta el cronograma respectivo.

Pregunta: Cual es la jornada de trabajo para la campaña?  
lunes a viernes (horario)  
sábados? (horario)  
Respuesta: Lunes a Viernes 8 am a 6 pm

Pregunta: se requiere de analista de calidad?  
Respuesta: So se requiere

Pregunta: Cual es el volumen de llamadas y atención que esperan?

Respuesta: Información variable de acuerdo a la dinamica del mercado y la estrategia comercial.

Pregunta: Que perfil requieren para el equipo de trabajo?

Respuesta: Revisar RFP Condiciones Especiales, punto 3.7.2

Pregunta: El CRM es propio o requieren nuestro CRM?

Respuesta: Bancoldex cuenta Con Salesforce. Es a criterio de l proponente si desea ofrecer un CRM intermedio. La información debe llegar a través de integración a Salesforce

Pregunta: Que canales de atención requieren para la operación?

Respuesta: Chat Web, chatbot, whatsapp in y out, IVR, voice bot in y out, línea telefonica in y out, correo electronico inbound, Chat Redes sociales, Video atención. Buzon de voz,

Pregunta: Cual es la cantidad de asignación de clientes por asesor?

Respuesta: No hay asignación por agente, la asignación se realiza según como se vayan identificando prospectos

Pregunta: La tecnologia es propia de Bancoldex o la se usara la de la empresa proveedora?

Respuesta: La de la empresa proveedora. Bancoldex solamente dispondra de una licencia para conexión a su CRM

Pregunta: Se puede proponer un perfil de asesor y staff diferente al enunciado en el pliego, basados en la experiencia y buenas prácticas del BPO seleccionado?

Respuesta: El propuesto es el perfil mínimo. Se puede proponer un perfil más completo

Pregunta: Por favor compartir el arbol de IVR ACTUAL

Respuesta: Esto sera resuelto a traves de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la pagina web del banco.

Pregunta: Los asesores de outbound son especializados por cada tipo de campaña o todos operan todas las campañas

Respuesta: Todos operan todas las campañas

Pregunta: Por favor explicar la gestión de ventas, los asesores comisionan?

Respuesta: Los asesores debe perfilar prospectos Inbound y Outbound y hacer el acompañamiento al cliente hasta el desembolso en los segmentos asignados a la operación. Se genera por parte de Bancoldex un plan de incentivos por logro de presupuesto

Pregunta: Por favor explicar la gestión que hacen en cartera? Que tipo de cartera se cobra, que edad de mora tienen, cual es la meta de asesor, cual es el ticket promedio de la mora?

Respuesta: Esta información varia de acuerdo a la asignación que se realice desde el area de cartera del banco. Principalmente se realiza gestión preventiva de cartera y cobranza administrativa de cartera hasta 30 días.

Pregunta: ¿Tienen agentes multiskill actualmente? por favor detallar como trabajan en la actualidad

Respuesta: Multiskill

Pregunta: Cual es la duración de la capacitación inicial en días?



Respuesta: 10 días hábiles

Pregunta: Por favor compartir las curvas intraday por franjas de media horaria por cada uno de los canales de atención?

Respuesta: Anexo No 14. Información disponible únicamente por mes.

Pregunta: El chat es vinculado a la página web o es por whatsapp?

Respuesta: Tenemos las dos opciones

Pregunta: En cuánto tiempo se debe dar respuesta a los correos electrónicos

Respuesta: Depende de su criticidad. Las quejas y derechos de petición deben ser tramitados en un plazo máximo de dos días hábiles

Pregunta: Cuántos Chats se pueden atender en simultánea por asesor?

Respuesta: Según la demanda

Pregunta: Es correcto afirmar que los asesores outbound venden y hacen cobranzas ?

Respuesta: Si es posible según la carga de la operación y el volumen de campañas activas

Pregunta: Cual es el TMO de las llamadas salientes?

Respuesta: Esto será resuelto a través de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la página web del banco.

Pregunta: En la gestión outbound, cuántos intentos de marcación se deben hacer por registro?

Respuesta: 3 Intentos por registro enviado o según solicitud de campaña.

Pregunta: En la gestión outbound, cual es el % de efectividad de las BBDD?

Respuesta: Información no disponible

Pregunta: En la gestión outbound, cual es el % de contactabilidad de las BBDD?

Respuesta: Esto será resuelto a través de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la página web del banco.

Pregunta: En las hojas del anexo 18 los ítem de "tiempo promedio de ACD" corresponden al tiempo promedio de conversación por asesor en cada canal?

Respuesta: Correcto

Pregunta: Por favor compartir los salarios actuales y el variable recibido del equipo actual asignado

Respuesta: No es posible compartir esta información

Pregunta: Se podrá hacer oferta laboral a los asesores del servicio actual para que vengán a trabajar con el nuevo BPO contratado?

Respuesta: El proveedor realiza su proceso de vinculación de trabajadores de forma autónoma sin la participación de Bancoldex.

Pregunta: Se podrán negociar los términos y condiciones del contrato a firmar?

Respuesta: El contrato se elabora de acuerdo a lo establecido en los términos de referencia y la propuesta seleccionada. El proveedor podrá eventualmente y de forma excepcional realizar precisiones a la minuta del contrato compartida por el Banco.

Pregunta: Por favor remitir el modelo de contrato a firmar?

Respuesta: El modelo de contrato se compartirá en el momento que sea seleccionado el proveedor. No obstante, el mismo se elabora de acuerdo a lo establecido en los términos de referencia y la propuesta presentada.

Pregunta: ¿Cuál es el presupuesto estimado del contrato a ejecutar?

Respuesta: Por políticas del banco no se publica el presupuesto para esta convocatoria.

Pregunta: ¿Cuál es el RTO y RPO solicitado para los planes de continuidad..?

Respuesta: RTO: 8 Horas

RPO: 0 minutos

Pregunta: ¿Cantidad estimada de Emails a enviar mensual?

Respuesta: El canal de Email es solo inbound.

Pregunta: "¿El cliente entregará la cuenta de correo para el envío de los mensajes o debe proveerla el proveedor adjudicado?"

Para ligar la cuenta al envío masivo de emails es necesario registrar el dominio en nuestros sistemas para compartirles los registros DNS. que deben registrar en su dominio."

Respuesta: Bancoldex entregará un paquete de cuentas con dominio Bancoldex para la operación. El canal de correo electrónico es solo Inbound.

Pregunta: Para la entrega mensual de llamadas, el banco podría disponer de un SFTP? En caso negativo, ¿es un SFTP válido para el envío seguro de las llamadas?

Respuesta: El Banco podrá disponer un espacio en el servidor SFTP para almacenar esta información.

Pregunta: ¿Cuál es la cantidad estimada de llamadas desbordadas por el banco en horas pico?

Respuesta: Información no disponible.

Pregunta: En caso de que el método de transferencia de llamadas de la PBX del banco al BPO sea SIP Trunk, las 10 Mbps destinadas en el enlace MPLS contemplan el enrutamiento de la voz a través de la misma? o se utilizará otro medio tal como VPN S2S, transferencia a DID, etc?

Respuesta: Los canales MPLS son para el enrutamiento de la voz.

Pregunta:Cuál será el método para la transferencia de llamadas desde la PBX del Banco hacia el Contact Center adjudicado?

Respuesta: SIP Trunk

Pregunta: Para la atención de la línea 018000, se requiere algún proveedor específico para el desborde de las llamadas ó es indiferente?

Respuesta: Es indiferente

Pregunta: El IVR requerido para las encuestas de satisfacción requiere motor ASR? ó es válido solo por tonos DTMF?

Respuesta: Deseable ASR

Pregunta: En caso que disponga chat bot propio, con cuanta antelación se notificará para evaluar las integraciones?

Respuesta: No se cuenta con uno propia

Pregunta: Por favor adjuntar el flujo del chatbot

Respuesta: Esto sera resuelto a traves de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la pagina web del banco.

Pregunta: Entendemos que habrán opciones con desborde de chatbot a asesor ¿Cuántas licencias son requeridas para deborde asesor Contact Center?

Respuesta: A criterio del proveedor. Debe analizar la volumetria del canal entregada Anexo 14

Pregunta: ¿Cantidad de interacciones en simultaneo a atender por el bot?

Respuesta: Según la demanda

Pregunta: ¿Requiere encuesta de satisfacción, para que canales?

Respuesta: Para todos

Pregunta: ¿Podría definir el alcance de las integraciones requeridas en todos los canales de atención, incluyendo chatbot?

Respuesta: El chatbot debe ser implementable en las plataformas digitales del banco, y debe poder resolver requerimiento de cartera en primer nivel, entrega de saldos estado de cuentas y documentos relacionados

Pregunta: El chat bot Requiere Integraciones con CRM , ERP, Aplicaciones Propias?

Respuesta: El chatbot debe ser implementable en las plataformas digitales del banco, y debe poder resolver requerimiento de cartera en primer nivel, entrega de saldos estado de cuentas y documentos relacionados

Pregunta: Sobre que canales son requeridas las encuestas de satisfacción? ¿Podrían compartirnos el/los modelos de encuesta a aplicar?

Respuesta: Todos

Pregunta: ¿Se requiere algún tipo de integración?

Respuesta: Integración con el CRM del Banco. Salesforce

Pregunta: Call-Flow: ¿Cómo se establecen las llamadas de vídeo? ¿llama el usuario remoto desde un click to call en web? ¿llama desde un click to call en una app móvil? ¿es el agente el que lo invita a la videollamada desde una llamada estándar?

Respuesta: A criterio del proveedor, se debe asegurar la mejor experiencia para el usuario

Pregunta: ¿Cuál es el TMO estimado de una vídeo llamada?

Respuesta: Anexo No 14. Tiempo ACD

Pregunta: ¿Cuántas licencias de videollamada son requeridas para llevar a cabo el servicio?

Respuesta: Una es aceptable

Pregunta: Por favor, definir el alcance de cada una de las RRSS requeridas.

Respuesta: Instagram Chat, Facebook Chat

Pregunta: ¿cuales Redes sociales serán atendidas por el proveedor adjudicado?

Respuesta: Instagram Chat, Facebook Chat

Pregunta: ¿Bancoldex ya cuenta con una línea de Whatsapp o deberá implementarse desde 0 por parte del proveedor adjudicado?

Respuesta: YA cuenta con una

Pregunta: De que manera será gestionada la información diligenciada en el formulario contactenos por parte de los asesores?

Respuesta: Llegará a través de la cuenta de correo contactenos o a través del mecanismo propuesto por el oferente

Pregunta: Se hará uso de Direccionamiento IPv6 para los servicios del alcance?

Respuesta: No

Pregunta: Podrían dar detalle respecto a migración de datos a la herramienta?, el Contact Center adjudicado debe importar bases de datos a sus repositorios? En caso afirmativo, podrían compartirnos: cantidad de registros por tabla, estructura de las tablas, tipo de dato por columna, formato en el que serán entregados los datos, peso de los datos a restaura, base de datos origen.

Respuesta: Formato: Archivo plano

Se entregan dos Bases de datos. Una Inbound y Una Outbound

Campos: Anexo No 14

Peso: Inbound: 10 MB/MES - Outbound: 46 MB/MES

Cantidad Registros Inbound: 2022- 28.620 2023- 26.516

Cantidad Registros Outbound: 2022- 84.621 2023- 128.273

Pregunta: Para la conexión MPLS contra Celta Park, se deben asumir costes de cross -conexión?, Podrían indicar la ubicación del rack para la respectiva cotización?

Respuesta: El proveedor debe asumir los costos de cross-conexion

Pregunta: la Entidad requiere la realización de una encuesta post-venta distinta a la que estaría al final de la interacción?

Respuesta: Si

Pregunta: "Podrían dar mas detalle, asociado a este requisito: El proveedor debe contar con un sistema de registro de la información del Banco enviada y recibida. El registro se debe mantener al menos por 1 año y entregar una copia a Bancóldex por lo menos 1 vez al mes.

¿Hacen referencia a la carga de información sobre nuestras bases de datos y la gestión de las mismas?"

Respuesta: Si. Hace referencia a Bases de datos y documentación que se intercambie con Bancóldex para fines relacionados con la campaña.

Pregunta: Cuál será el medio de interconexión para la integración con Salesforce (MPLS, VPN S2S, Internet abierto con filtrado de direccionamiento IP, Internet abierto con tokens de autenticación?

Respuesta: Salesforce es una aplicación en la nube con facilidad de conexión a través de (Webservices, APIS, etc)

Pregunta: Cuáles serán los métodos de integración disponibles para el envío y recepción de información desde y hacia Salesforce?

Respuesta: Deseable WebService

Pregunta: Por favor compartir el esquema de conectividad a nivel de telefonía actual

Respuesta: Es informacion confidencial no se puede compartir.

Pregunta: Actualmente estamos tramitando ante la cámara de comercio de Bogotá la extensión de la vigencia de la compañía por la vigencia del contrato y tres años mas, sin embargo el trámite aún no está culminado,¿ es posible que adjuntemos un certificado firmado por representante legal con el compromiso de que esto quedará en firme en no menos de 30 días ?

Respuesta: A la fecha de presentación de la propuesta se debe tener certeza sobre el tiempo de duración de la sociedad, lo anterior para efectos de realizar la evaluación de capacidad jurídica de conformidad con lo dispuesta en el numeral 2.1. "Requisitos para participar"

Pregunta: Si alguno de los candidatos presenta mora o reporte en central financiera podrá ser tenido en cuenta si presenta Acuerdo de Pago?

Respuesta: No

Pregunta: De acuerdo al punto 3 del apartado 5.7, la jornada laboral no incluye Fines de semana ni días festivos?

Respuesta: No incluye

Pregunta: La visita domiciliaria que se debe practicar como parte del estudio de seguridad se puede realizar de manera virtual o debe ser presencial solamente.

Respuesta: Debe ser presencial

Pregunta: A cuantos días corresponde la capacitación inicial?

Respuesta: 10 días hábiles

Pregunta: Para la gestión de video atención, ¿nos confirman por favor el volumen histórico de transacciones y TMO por intervalo?, lo anterior para conocer curvas intradía, intrasemana e intrames, así como también, el Nivel de Servicio y Nivel de Atención objetivo.

Respuesta: Anexo No. 14. Información únicamente mensual.

Pregunta: Para la gestión chat, ¿nos confirman por favor el volumen histórico de transacciones y TMO por intervalo?, lo anterior para conocer curvas intradía, intrasemana e intrames, así como también, el Nivel de Servicio y Nivel de Atención objetivo y el número de sesiones simultaneas que se espera atender.

Respuesta: Anexo No. 14. Información únicamente mensual.

Pregunta: Referente a la gestión de correos, ¿nos indican por favor el tiempo promedio de gestión por transacción?

Respuesta: Anexo No. 14. Tiempo ACD

Pregunta: Para la gestión outboud, ¿nos confirman por favor el volumen mensual de registros a gestionar, %Efectividad, % Contactabilidad, TMO efectivo, TMO No Efectivo RPC y TMO No Efectivo WPC?

Respuesta: Volumen mensual de registros a gestionar: Esta información varía dependiendo la necesidad de las áreas al interior del banco.

% Efectividad: Información no disponible

TMO Contacto: 4,2 Minutos Promedio

TMO Sin Contacto: 45 Segundos Promedio

Esto será resuelto a través de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la página web del banco.

Pregunta: Para la gestión Inbound, ¿nos confirman por favor el volumen histórico de llamadas y TMO por intervalo?, lo anterior para conocer curvas intradías, intrasemana e intrames.

Respuesta: Anexo No. 14. Información únicamente mensual.

Pregunta: Se exige un porcentaje de continuidad para posiciones de trabajo?

Respuesta: No

Pregunta: El proveedor requiere ser PCI Compliance?

Respuesta: No. Esto no fue solicitado y no lo requerimos dado que no manejamos tarjetas de pago.

Pregunta: Existen transacciones con tarjeta de crédito?

Respuesta: NO

Pregunta: Se requiere estar certificado en ISO 27701?

Respuesta: No. Esto no fue solicitado.

Pregunta: Bancóldex acepta dentro de sus procesos de operación equipos de cómputo con las siguientes características? Corei5, 8GB RAM, 512 DD.

Respuesta: Las características de los equipos deben ser las necesarias para la operación que requiere el Banco

Pregunta: Por favor compartírnos la cantidad de minutos salientes estimados por mes

Respuesta: 9.500 promedio. Información sujeta a demanda de campañas.

Pregunta: Se solicita a la Bancóldex aclarar todas las redes sociales que se deben gestionar y si deben ser chat en muro y privado- Messenger?

Respuesta: Chat privado inicialmente

Pregunta: Se solicita a la Bancóldex aclarar el alcance de agendamiento de llamadas, se podría aplicar mediante webcallback o debe ser en IVR?

Respuesta: Deseable WebCallback

Pregunta: Se solicita a la Bancóldex aclarar el tiempo de almacenamiento de las grabaciones de llamadas.

Respuesta: durante la duración del contrato

Pregunta: Se solicita a Bancóldex confirmar el alcance en la funcionalidad de Buzón telefónico y consumo esperado en minutos mes.

Respuesta: Capturar el requerimiento y la información del usuario en horario no habil para devolver la llamada el siguiente horario de atención o para derivar a un flujo de autogestión

Pregunta: Se solicita a Bancóldex confirmar el ancho de banda actual o requeridos de los canales de Datos MPLS.

Respuesta: 10 Mbps para el principal y 10 Mbps para el backup

Pregunta: Se solicita a Bancóldex confirmar cuantos asesores se requieren en el servicio de videollamada.

Respuesta: con uno es suficiente

Pregunta: Se solicita a Bancóldex compartir el Flujo/Diagrama del Chatbot.

Respuesta: Esto sera resuelto a traves de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la pagina web del banco.

Pregunta: Se solicita a Bancóldex Por favor confirmar las estadísticas de consumo en servicio de WhatsApp/Mes (inbound y outbound)

Respuesta: Información no disponible. Servicio implementado recientemente.

Pregunta: Se solicita a la entidad compartir el Flujo/Diagrama de IVR

Respuesta: Esto sera resuelto a traves de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la pagina web del banco.

Pregunta:Cuál es el porcentaje máximo de penalizaciones a aplicar mensualmente?

Respuesta: Se ajusta el Anexo 12 ajustando el tope máximo de penalizaciones al 10% de la factura

Pregunta: Se solicita a Bancóldex compartir el consolidado de preguntas y respuesta de los demás OFERENTES participantes

Respuesta: De acuerdo lo señalado en el numeral 3.4. Formulación y respuesta de inquietudes, de las Condiciones Generales de los Terminos de Referencia: "La información correspondiente a la respuesta de cada pregunta radicada por todos los proponentes podrá ser consultada a través del mismo módulo (preguntas), una vez hayan sido resueltas por el Banco y de acuerdo con la fecha registrada en la información del Cronograma.", es decir, del 08 de marzo de 2024

Pregunta: Teniendo en cuenta las fechas para la aplicación de la reducción en la jornada máxima laboral para 2024, 2025 y 2026, Bancóldex espera realizar algún ajuste a sus horarios de atención o espera que se contemple para esta etapa de cotización los sobre costos asociados a dicha reducción?

Respuesta: No tiene contemplado realizar ningún ajuste a los honorarios referente específicamente a la reducción de la jornada laboral. Bancoldex presume que los participantes a la convocatoria conocen las disposiciones aplicables a la misma y cual sería su eventual impacto.

Pregunta: Bajo que premisas se realizará la actualización de tarifas en enero de cada año?

Respuesta: IPC

Pregunta: Por parte de Bancóldex se tiene alguna sugerencia o mandato sobre los salarios que se deben asignar a los agentes y supervisor?

Respuesta: No. Se busca que el proveedor ofrezca un esquema que favorezca la estabilidad del equipo y el mantenimiento de niveles de rotación bajos para asegurar la continuidad de la operación

Pregunta: Bancóldex espera que el OFERENTE adjudicado realice retoma del personal que actualmente presta el servicio? Lo anterior con el ánimo de seguir conservando la experiencia ya ganada y evitar iniciar con una nueva curva larga de aprendizaje. De ser afirmativa la respuesta, por favor indicar las condiciones actuales del personal para ser tenido en cuenta dentro del modelo de costos.

Respuesta: Bancoldex no participa en la selección del personal o del equipo de trabajo que preste el servicio es una decisión única y autónoma del proveedor

Pregunta: ¿Se posee un umbral de aprobación del entrenamiento para ingresar a la operación?

Respuesta: Si. 70%

Pregunta: Bancoldex entregará usuarios de práctica (herramientas/simuladores), en la etapa de entrenamiento?

Respuesta: Si

Pregunta: ¿Cuál es la duración de la formación inicial?

Respuesta: 10 días hábiles

Pregunta: Bancoldex entregará el modelo aleatorio de interacciones?

Respuesta: NO

Pregunta: Bancoldex tiene un umbral mínimo exigido para agentes nuevos, durante el primer mes?

Respuesta: Se exige mínimo una calificación del 70%

Pregunta: Bancoldex tiene una muestra mínima exigida para agentes nuevos, durante el primer mes?

Respuesta: No

Pregunta: Bancoldex contempla un mínimo de monitoreos manual por agente al mes? o a la semana?

Respuesta: Se solicita como mínimo 8 monitoreos al mes por agente para los diferentes canales que haya atendido.

Pregunta: Bancoldex entregará un check list de calidad o Concentrix+Webhelp debe proponerlo según su experiencia?

Respuesta: Debe proponerlo según su experiencia

Pregunta: ¿La operación requiere encerramiento?

Respuesta: Si debe cumplir con circular 042 de la SFC

Pregunta: Nos podrían confirmar si la operación es 100% en sede?

Respuesta: Si

Pregunta: "Anexo no. 17 tabla de indicadores de desempeño de asesores Contac center:

Indicador de PENC: Por favor validar los Elementos del indicador y Fuente del indicador ya que están asociados a medición de Adherencia o indicador de PENC se puede validar medir ¿con herramientas propias de Emtelco?

Respuesta: Se publica adenda corrigiendo el adendo. El proveedor puede utilizar las herramientas que recomienda o utiliza habitualmente



Pregunta: "Anexo no. 17 tabla de indicadores de desempeño de asesores Contac center:

Indicador de PEC: La medición del indicador se debe realizar con las herramientas indicadas por el Banco (Matiz Dynamic) o puede validar si ¿con herramienta propias de Emtelco se pueda medir el indicador del asesor?

Respuesta: Se publica adenda corrigiendo el adendo. El proveedor puede utilizar las herramientas que recomienda o utiliza habitualmente

Pregunta: Anexo no. 17 tabla de indicadores de desempeño de asesores Contac center:

Indicador de Tipificación: La medición del indicador se debe realizar con las herramientas indicadas por el Banco (DYNAMIC Y HERMES) o puede validar si ¿con herramienta propias de Emtelco se pueda medir el indicador del asesor?

Respuesta: Se publica adenda corrigiendo el adendo. El proveedor puede utilizar las herramientas que recomienda o utiliza habitualmente

Pregunta: "Anexo no. 17 tabla de indicadores de desempeño de asesores Contac center:

Indicador de Adherencia: La medición del indicador se debe realizar con las herramientas indicadas por el Banco (DataEstudio, Hremes) o puede validar si ¿con herramienta propias de Emtelco se pueda medir el indicador del asesor?

Respuesta: Se publica adenda corrigiendo el adendo. El proveedor puede utilizar las herramientas que recomienda o utiliza habitualmente

Pregunta: "En todo caso, se podrá solicitar, en cualquier momento, la remoción de alguno de los funcionarios designados para la ejecución del contrato siempre y cuando los hechos por los cuales se solicita el cambio de personal se soporten en razones objetivas, debidamente sustentadas y relacionadas con el cumplimiento de las calidades profesionales que les son exigibles a dicho personal. Así mismo cualquier cambio que se produzca en el equipo de trabajo por decisión del proponente seleccionado, deberá contar previamente con la aprobación de EL BANCO. En ambos eventos, conjuntamente las partes evaluarán las razones que sustentan los cambios en el equipo de trabajo y una vez concertado dicho cambio, el proponente seleccionado tendrán diez (10) días hábiles para hacer efectivo el mismo, asignando un profesional de las cualidades y/o habilidades iguales y/o superiores al que se reemplaza.

¿esto se puede tomar como subordinación del personal que se encuentra a cargo de Emtelco o incumple alguna normatividad a nivel laboral? "

Respuesta: De ninguna manera la solicitud se debe realizar a través del contratista y obedeciendo a situaciones objetivas y sustentadas relacionadas con la prestación del servicio

Pregunta: "9.Obligaciones de seguridad en el trabajo Pagina 35 - – Documento Términos de Referencia

Numeral 3. Informar oportunamente a EL BANCO la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y/o enfermedades laborales, así como también toda novedad derivada de la ejecución del presente contrato. Para el efecto, se entiende por accidente y enfermedad laboral aquellas a las que se refiere la Ley 1562 de 2012 y el Decreto 723 de 2013.

Numeral 4. Permitir a EL BANCO investigar los incidentes y accidentes de trabajo reportados y brindar toda la colaboración requerida durante la investigación

Numeral 8. Entregar a EL BANCO cualquier información relacionada con el actual estado de salud del personal contratado para la prestación de los servicios y que sea relevante para la ejecución de sus actividades, para la preservación de la salud propia y la de los funcionarios de EL BANCO. El CONTRATISTA deberá informar al personal contratado, sobre la obligación de reportar cualquier sintomatología al supervisor de contrato, área de Talento Humano o SST

¿esto se puede tomar como subordinación del personal que se encuentra a cargo de Emtelco o incumple alguna normatividad en cuanto a la confidencialidad del estado de salud de los colaboradores?"

Respuesta: No habría subordinación porque es cumplimiento de normas de seguridad y salud en el trabajo que aplica a todas las personas independientemente de su modo de contratación.

No se incumple normatividad, ya que el contratista debe velar por prevenir, vigilar y controlar alguna condición de salud o sintomatología no genere afectación al proceso que fue contratado (ejemplo covid), por parte de Bancoldex no se solicitará información relacionada a historias clínicas, conceptos de salud individual o algo similar.

Pregunta: "5.11. causales de terminación del contrato punto 6. Por incumplimiento de cualquiera de los indicadores penalizarles definidos en el Anexo No 12 "Acuerdo de Niveles del Servicio" durante más de cuatro (4) meses consecutivos, de forma unilateral por parte de EL BANCO

¿Es posible evaluarla el tiempo para que sea superior a 4 meses o el retiro de esta causal para la terminación del contrato? "

Respuesta: La clausula garantiza el cumplimiento y el mantenimiento de los estandares de calidad definidos

Pregunta: "5.11. causales de terminación del contrato punto 5. Por decisión unilateral de EL BANCO notificada con al menos treinta (30) días a la fecha a partir de la cual generará efectos la terminación, caso en el cual el reconocimiento del precio se hará en forma proporcional al trabajo efectivamente realizado y entregado por EL CONTRATISTA a EL BANCO al momento en que se acuerde la terminación de este contrato.

¿Es posible extender el tiempo de notificación en caso de darse la terminación del contrato?"

Respuesta: Se publica adenda ajustando el plazo de notificación a 90 días. Punto 5.11 Numeral 5 Pag 37

Pregunta: "En el numero 5.7 punto 41. Entregar al BANCO de forma mensual en formato WAV o MP3 una copia de todas las grabaciones de las interacciones con los Clientes y Consumidores Financieros, de todos los canales atendidos por éste a través de una herramienta que permita la descarga segura de la información. Esta información deberá ser almacenada por el proveedor durante el tiempo que dura la ejecución del contrato

¿Se realizará la entrega por medio de un disco compartido o en alguna ruta con suficiente almacenamiento que dispondrá el Banco?"

Respuesta: A criterio del proponente

Pregunta: El índice de rotación de personal el objetivo es el 6,5 %, si es superior será penalizable en 1,5% en la factura del mes, ¿esta penalización aplicará después del tiempo de estabilización de la campaña?

Respuesta: Se publica el Anexo 12 Corregido

Pregunta: "En el anexo No. 12 Ans y Penalidades indica que el objetivo mínimo de disponibilidad de plataformas tecnológicas es del 99.6%, dar claridad si el objetivo es el que se encuentra en el anexo no. 12 o en el documento Términos de referencia el cual cita objetivo del 99.9%, adicional validar si este indicador cuenta con penalidad en el valor de la factura, ya que en el anexo No. 12, No registra tabla de penalidad.

En el numero 5.7 punto 25. La disponibilidad de la plataforma tecnológica de la solución será 99.9%; para todos los servicios contratados. – Documento Términos de Referencia "

Respuesta: Se publica el Anexo 12 Corregido

Pregunta: "En el anexo No. 12 Ans y Penalidades indica que se tendrán 2 días hábiles para realizar el escalamiento del 100% de las PQRS recibidas al área jurídica del Banco, a partir del no cumplimiento de los ANS

de escalamiento se genera penalización 1.5%, dar claridad si los ANS son los que se encuentra en el anexo no. 12 o en el documento Términos de referencia indicando máximo 1 día hábil.

En el numero 5.7 punto 24. El 100 % de las PQRS y casos de servicio recibidos a través de cualquiera de los canales debe ser escalado por el proveedor al departamento establecido por el Banco máximo un (1) día hábil después de recibida la comunicación. – Documento Términos de Referencia. – Documento Términos de Referencia "

Respuesta: Se publica el Anexo 12 Corregido

Pregunta: "En el anexo No. 12 Ans y Penalidades indica que la meta de nivel de servicio es el 95% en 20 seg. Y el nivel de abandono meta del 5% a partir del no cumplimiento de la meta generan penalización, dar claridad si la meta es la que se encuentra en el anexo no. 12 o en el documento Términos de referencia nivel de servicio 99% en 20 Seg. Y nivel de abandono al 1%.

Se penaliza Niveles de servicio y nivel de abandono son indicadores directamente relacionado ¿se podría evaluar penalizar uno de los dos indicadores?

En el numero 5.7 punto 23. Cumplir con los niveles de servicio del Contact Center los cuales deben ser iguales o superior al 99%, (contestar el 99% de las llamadas antes de 20 segundos), y el nivel de abandono de llamadas no debe superar el 1%, (contestar el 99% de las llamadas entrantes). – Documento Términos de Referencia "

Respuesta: Se publica el Anexo 12 Corregido

Pregunta: Se contemplan otros canales además del telefónico?

Respuesta: Revisar el RFP.

Pregunta: Se puede contemplar teletrabajo?

Respuesta: No inicialmente

Pregunta: Se debe de guardar algún soporte de la venta?

Respuesta: El soporte son las grabaciones de las atenciones realizadas y los registros de las interacciones

Pregunta: El proceso de ventas requiere alguna gestión por parte de un back o de un validador de la venta?

Respuesta: No

Pregunta: ¿Cómo es el flujo de una venta?

Respuesta: Esto sera resuelto a traves de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la pagina web del banco.

Pregunta: Hay algún porcentaje de caídas o canceladas que se deba tener en cuenta asociados a la gestión comercial?

Respuesta: No

Pregunta: Cuando la venta es efectiva para el contact Center?

Respuesta: Cuando ha tenido mínimo 3 gestiones (1 efectiva) por una asesor en una ventana de tiempo hasta 6 meses antes del desembolso

Pregunta: "Podrían por favor informar para cada una de las campañas de ventas y canales:

1. Que tipo de productos y servicios se comercializan.
2. Cual es el tkt promedio de cada producto y servicio.

3. Que históricos de volumetrías tenemos para cada campaña de ventas.
4. Que históricos tenemos de contactabilidad (Porcentaje), Contacto correcto (Porcentaje), cantidad de ventas, Efectividad (Porcentaje).
5. Cual es el AHT Efectivo y el AHT No efectivo de las diferentes campañas de ventas.
6. Horarios de las campañas."

- Respuesta: 1. [www.bancoldex.com](http://www.bancoldex.com)  
2. Varías según el segmento y el producto  
3. Anexo14  
4. Anexo 14  
5. Anexo 14  
6. El mismo horario de la operación

Pregunta: Pueden por favor indicarnos cuales campañas son de ventas, cuales inbound y cuales outbound?

Respuesta: No hay campañas Inbound, se entregan estadísticas del canal Inbound y de las campañas Outbound. Las campañas de ventas son aquellas etiquetados como Oferta de crédito, Gestión Comercial y Seguimientos VCO en el Anexo 14

Pregunta: Puede la operación de ventas estar ubicada en la ciudad de Medellín o hay alguna restricción Geográfica para la ejecución contractual?

Respuesta: Se solicita que sea ubicada en Bogotá

Pregunta: En el presente RFP se contemplan operaciones de ventas dedicadas o la gestión comercial la hacen asesores de Servicio al cliente con conocimientos de ventas?

Respuesta: Si

Pregunta: Por favor aclarar la frecuencia y duración de las reuniones de calibración de precisión

Respuesta: Se realizan calibraciones semanales de como mínimo 2 horas.

Pregunta: ¿A través de qué medio prefieren hacer la medición de la experiencia del usuario?

Respuesta: Dado que la efectividad telefónica es muy baja se deben evaluar otro tipo de canales

Pregunta: ¿Qué KPI se requieren para la medición de la experiencia del usuario (calidad percibida)? ¿qué metas se tienen para dichos indicadores?

Respuesta: Esto debe hacer parte de la propuesta integral del proveedor

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

Respuesta: A criterio del proponente

Pregunta: ¿Tienen alguna metodología que usen para realizar el proceso de medición de la experiencia o está abierto a que el proveedor trabaje la propuesta bajo su Modelo de Medición de la Experiencia tanto de la calidad percibida como de la calidad emitida?

Respuesta: Esto debe hacer parte de la propuesta integral del proveedor

Pregunta: Teniendo encuenta las mejores practicas del mercado y la recomendación de la norma COPC, sugerimos que los indicadores de calidad emitida queden segmentados en Precisión de error critico de negocio, precisión de error critico de usuario y precisión de error critico de cumplimiento

Respuesta: Esto puede dejarlo plasmado en su propuesta técnica integral

Pregunta: Solicitamos por favor nos compartan la información histórica de los resultados de las mediciones anteriores sobre los indicadores de calidad emitida\_ PENC, PEC

Respuesta: Esto sera resuelto a traves de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la pagina web del banco.

Pregunta: El Nivel de Servicio de 99/20 para cuáles grupos de atención aplica?

Respuesta: El nivel de servicio es medido para todos los canales de atención.

Pregunta: Cuando hablan de agendamiento de llamadas se refieren a web call back y se realizaría desde la página web?

Respuesta: A criterio del proponente

Pregunta: ¿Qué indicadores se deben medir en la encuestas realizadas una vez finaliza la interacción? Por favor especificar el nombre del KPI, escala, fórmula para su cálculo y meta

Respuesta: 1. Digite una de las siguientes opciones, siendo 1: SI y 2: NO

¿Considera que su inquietud fue completamente resuelta por parte de Bancóldex?

R/ 1 o 2

2. ¿En una escala de 1 a 5, Siendo 1: Poco amable y 5: Muy amable ¿Cómo califica la amabilidad del funcionario que lo atendió?

R/ 1.2.3.4 o 5

3. ¿En una escala de 1 a 10, Siendo 1: Nunca lo recomendaría y 10: Siempre lo recomendaría ¿Qué tan dispuesto estaría usted a recomendar a Bancóldex a un amigo o familiar?

R/ 1.2.3.4.5.6.7.8.9 o 10

Pregunta: ¿Qué otro tipo de encuestas adicionales a las mencionadas en el punto anterior se deben hacer?

Respuesta: Las solicitadas por el Banco según las necesidades del negocio: las encuestas se implementan según la disponibilidad de agentes y la ocupación de la operación

Pregunta: ¿Con qué periodicidad, que muestra debe tener y porque canal se deben realizar las encuestas de percepción de productos y de conocimiento de mercado?

Respuesta: Esto varía según la necesidad del Banco. La encuesta postventa se ejecuta durante todo el año trimestre vencido

Pregunta: ¿Qué debe contener el informe de Experiencia del Cliente?

Respuesta: Esto debe hacer parte de la propuesta integral del proveedor

Pregunta: ¿A que se refieren, o cual es el diseño estadístico y la muestra aportada por Bancoldex para la campaña de medición postventa de la satisfacción de los consumidores?

Respuesta: Se selecciona un tamaño de muestra representativo por cada grupo de interés, producto servicio y segmento de clientes atendido durante el Q anterior. Bancoldex provee las bases de datos y el diseño muestral oportunamente. El volumen a encuestar depende del volumen de clientes anual

Pregunta: ¿En qué consiste la campaña de medición postventa de la satisfacción de los consumidores del banco? ¿Por qué canal se debe realizar la campaña? ¿Cuál es la periodicidad de esta campaña? ¿Cuál es el entregable?

Respuesta: Es una campaña anual, se ejecuta durante todo el año trimestre vencido, normalmente se realiza telefónicamente. EL entregable es la base de datos y tabulación de los resultados a través de un dashboard

Pregunta: ¿A qué se refieren cuando mencionan que el contratista debe aplicar cuestionarios y sondeos según la necesidad del banco? ¿Qué actividades se deben hacer para esto? ¿Cuál es la muestra y la periodicidad? ¿Cuál es el entregable? ¿por qué canal se deben realizar estos sondeos?

Respuesta: Según las necesidades de negocio se lanzarán encuestas y sondeos en diferentes grupos de interés para el banco. Debe ejecutar la campaña outbound a través del canal definido. La muestra varía según el estudio y de igual forma la periodicidad

Pregunta: ¿A qué se refieren cuando hablan de implementar mecanismos de medición de indicadores de experiencia y de satisfacción de los clientes? Para no dejarlo a interpretación, nos podrían por favor dar claridad

Respuesta: Sondeos, encuestas, cuestionarios a través de los canales al final de cada interacción

Pregunta: ¿Cuántos journeys y para qué campañas espera Bancoldex que se levanten, administren y automaticen?

Respuesta: Debe hacer parte de la propuesta integral del proveedor. Se debe tener en cuenta que la estrategia de servicio es dinámica y se debe contar con un proveedor con el que se puedan implementar evolutivos según esta dinámica

Pregunta: Si la pregunta anterior es afirmativa, ¿pueden por favor compartir volumetría de las interacciones atendidas en estas 3 redes sociales?

Respuesta: Twitter

Seguidores: 77.368  
Interacciones: 21.090  
Publicaciones: 483  
Mensajes directos: 141

LinkedIn

Interacciones: 31.304  
Comentarios: 280  
Clicks: 24.568  
Compartidos: 573  
Publicaciones: 285  
Seguidores: 69.318

Youtube

Suscriptores: 5.962  
Interacciones: 69.444  
Publicaciones: 88

Pregunta: Identificamos que Bancoldex también cuenta con perfil en Twitter (X), Youtube y LinkedIn, ¿el servicio tendrá también alcance para dar respuesta a las interacciones públicas y privadas de estas 3 redes sociales?

Respuesta: No

Pregunta: ¿Pueden compartir volumetría de las interacciones atendidas en Facebook e Instagram?

Respuesta: Facebook

Seguidores: 20.024

Interacciones: 367.058

Publicaciones: 317

Mensajes privados: 673

Instagram

Seguidores: 11.456

Interacciones: 7.977

Publicaciones: 268

Comentarios: 474

Mensajes directos: 587

Pregunta: En el alcance del servicio solicitado se mencionan para las redes sociales los siguientes canales: Facebook chat e Instagram chat. Estos dos se entienden como los mensajes privados que se reciben en estas dos redes sociales. ¿Se requiere además que se atiendan las interacciones públicas que se reciben tanto en Facebook como en Instagram (es decir, los comentarios)?

Respuesta: No inicialmente

Pregunta: ¿Es viable la migración de personal que actualmente presta el servicio y bajo que condiciones?

Respuesta: Bancoldex no participa en la selección del personal o del equipo de trabajo que preste el servicio es una decisión única y autónoma del proveedor

Pregunta: ¿Para la atención por videollamada el Asesor requiere algún uniforme o distintivo? Agradecemos detallar.

Respuesta: NO y dado el caso será entregado por Bancoldex

Pregunta: ¿Se bien se entiende que los salarios, comisiones y beneficios son a total discreción del Proponente, se tiene un rango (mínimo - máximo) que se pueda considerar?

Respuesta: No

Pregunta: ¿Se entiende que todos los servicios de Contact Center serán atendidos únicamente por el perfil especificado de Asesor Profesional, correcto?

Respuesta: Si

Pregunta: ¿Se entiende que todos los servicios de Contact Center serán atendidos únicamente por el perfil especificado de Asesor Profesional, correcto?

Respuesta: Si

Pregunta: Dentro de la tarifa por agente ¿El cliente desea que se incluyan los desarrollos tecnológicos o que estos sean agregados como costos separados?

Respuesta: Deben incluir los desarrollos tecnológicos necesarios para la implementación solicitada. Cualquier adicional deberá ser incluido dentro de las tarifas adicionales a cobrar

Pregunta: ¿Nos gustaría consultar si existe la posibilidad de adjudicaciones parciales o si sería por el total de la operación?

Respuesta: Es por el total de la operación

Pregunta: ¿Entendemos que el término del contrato es a 2 años, este consideraría incrementos anuales o debe ser una tarifa fija durante este periodo?

Respuesta: Se contemplan incrementos anuales ajustados al IPC

Pregunta: Las tarifas transaccionales, tales como Tarifas por Minuto de reproducción de mensajes de IVR, mensajes de texto, o enrutamiento de llamadas ¿También requieren mostrarse después de impuestos?

Respuesta: Todas las tarifas deben mostrarse antes de IVA. La evaluación económica se realizará sobre el precio fijo del total de asesores de la operación dimensionado por el proponente antes de IVA

Pregunta: ¿Nos gustaría consultar si existe la posibilidad de adjudicaciones parciales o si sería por el total de la operación?

Respuesta: Es por el total de la operación

Pregunta: ¿Existe algún costo adicional para tener en cuenta por requerimiento del cliente? Tal como Seguros, algún gasto de viaje o similares

Respuesta: No

Pregunta: ¿Se podrían proponer cambios a la estructura de Staff siguiendo los lineamientos propios de la compañía o existen ratios en algunas posiciones de Staff que debemos seguir?

Respuesta: Se debe ofrecer mínimo un rol de coordinador un datamarshall y un rol de formador y calidad. El proponente puede agregar posiciones a la estructura según su criterio

Pregunta: ¿Es requerido que la estructura de staff que brinde soporte a la operación sea 100% dedicada a la cuenta? ¿O es posible proporcionar dedicaciones de Staff parciales?

Respuesta: Si debe ser dedicada a la cuenta

Pregunta: ¿Es posible presentar propuestas con alternativas de WFH o modelos de trabajo híbridos?

Respuesta: No, la propuesta debe ser planteada con trabajo en sitio

Pregunta: Con respecto al periodo de training inicial, nos podría especificar la extensión de este y si este será pago

Respuesta: Máximo 10 días hábiles y correo por cuenta del proveedor todo el período de implementación del MVP

Pregunta: 5. En la carta de presentación, en donde hacen referencia a la duración, se refiere a la vigencia de la propuesta o a la duración del contrato.

Respuesta: Se refiere a la vigencia de la propuesta.

Pregunta: 4. Ans y Penalidades. Se menciona que puede haber penalización del 1,5% sobre la factura si se excede la rotación del 6,9%. ¿BANCOLDEx tienen una fórmula de rotación sugerida para calcular esto o es a discreción del proveedor?

Respuesta: Es a discreción del proveedor pero será revisada por Bancoldex y contrastada contra el registro de abandonos realizado durante el período

Pregunta: 3. Dado que no se cuentan con personal seleccionado previamente puesto que no se ha adjudicado aun el contrato, ¿es posible enviar una carta de intención firmada por el Representante Legal en la cual se



compromete a cumplir con los perfiles establecidos y una vez se adjudique el contrato y se inicie con la selección de personal enviar todos los documentos y soportes correspondientes?

Respuesta: De acuerdo a lo establecido en los terminos de referencia "El proponente debe incluir en su propuesta todos los perfiles de los cargos que participarán en la estructuración e implementación del Contact Center. Además, deberá adjuntar las cartas de intención de cada integrante del Equipo de Trabajo en las que manifiesten el

compromiso de trabajar en el objeto de esta convocatoria, en el evento que el Proponente resulte favorecido con la adjudicación de la invitación y diligenciar el Anexo No 9. "Formato de Composición del equipo de trabajo". En caso de incluir profesionales con título como Ingenieros deberá incluir Acta de Grado o Diploma que lo acredita como tal.

Pregunta: 2. ¿Es posible homologar los estudios del personal requerido por alguna experiencia adicional?

Respuesta: En esta convocatoria no se incluyo ninguna forma de homologación

Pregunta: 1. 3.7.2. Experiencia del equipo de trabajo. ¿Es posible homologar la experiencia requerida por algún estudio adicional?

Respuesta: En esta convocatoria no se incluyo ninguna forma de homologación

Pregunta: Apex Colombia hace parte de Apex America, quien fue fundada hace más de 20 años en Argentina. sin embargo, Apex Colombia cuenta con una experiencia de 4 años y 4 meses desde su constitución, podemos participar teniendo en cuenta el requisito de 5 años de experiencia?

Respuesta: Las persona jurídica que se presente a la convocatoria deberá cumplir con los requisitos para participar definidos en el numeral 2.1. de las condiciones especiales "Ser personas jurídicas nacionales con mínimo cinco (5) años de existencia a la fecha de presentación de la propuesta, cuya actividad económica u objeto social corresponda la prestación de servicios de Call Center.

Pregunta: Es requisito que la operación se ubique en Colombia o podemos presentar la propuesta desde otro país de LATAM?

Respuesta: Es requisito que se ubique en Bogota Colombia

Pregunta: Dentro de las definiciones de los cargos, por favor aclarar si el coordinador es el líder directo de los asesores.

Respuesta: Si

Pregunta: El conocimiento de los asesores en temas de producto es integral? en caso de que la respuesta sea afirmativa el uso del multiskill esta aprobado?

Respuesta: Si

Pregunta: Cuanto tiempo dura la formacion inicial de los asesores?

Respuesta: 10 días hábiles

Pregunta: Con que periodicidad se conciliaran los traficos futuros para las solicitudes de personal en casos de crecimientos o decrecimientos de las lineas?

Respuesta: Mensual

Pregunta: Se tienen las curvas de trafico por franjas horarias para cada uno de los días, con el fin de validar franjas pico y valle para la realizacion de los dimensionamientos.

Respuesta: Información no disponible

Pregunta: Cuantos chat al tiempo puede gestionar una persona (conurrencia)?

Respuesta: A consideración del proveedor. Debe revisar la volumetria del canal Anexo 14

Pregunta: Cual es el tiempo de gestion promedio de cada chat?

Respuesta: Anexo No 14. Tiempo ACD

Pregunta: Cual es el tiempo de gestion promedio de cada correo?

Respuesta: Anexo No 14. Tiempo ACD

Pregunta: Cual es la contactabilidad y efectividad de las bases?

Respuesta: Esto sera resuelto a traves de un Anexo adicional que será publicado en la plataforma y la pagina web del banco.

% Efectividad: Información no disponible.

Pregunta: Cual es el tiempo estimado de una llamada en gestion Outbound?

Respuesta: Esto sera resuelto a traves de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la pagina web del banco.

Pregunta: Dentro de los cargos solicitados no se encuentra el RTA (Analista de gestion de tiempo real), esto es porque no es necesario?

Respuesta: No se tiene considerado, se puede incluir a criterio del proveedor

Pregunta: En el staff se solicita "formador o lider de calidad". esto hace referencia aun mismo cargo? generalmente el requerimiento es Calidad, Formacion y lider de area.

Respuesta: Se puede manejar en cargos separados a criterio del proponente

Pregunta: ¿Para cada uno de los cargos se tienen ratios ya definidos? o el proveedor de acuerdo a su experiencia hace la definicion de los mismos.

Respuesta: El proveedor de acuerdo a su experiencia hace la definición de los mismos

Pregunta: Cual es el tiempo medio de gestion para ña resolucio de correos

Respuesta: La información varia dependiendo la tipologia del caso.

Pregunta: Nos pueden confirmar el nivel de servicio para la linea de voz

Respuesta: Anexo No 14.

Pregunta: la gestion de video atencion es un servicio el cual los agentes llaman mediante video llamada o el cliente nos contacta directamente con video

Respuesta: A consideración del proveedor. Deseable que el cliente pueda contactarnos por video directamente

Pregunta: Para las gestiones de correo cual es el numero de correos cerrados por hora

Respuesta: Información variable dependiendo la tipologia del caso.

Pregunta: para las gestiones de chat cual es la concurrencia o simultaneidad requerida

Respuesta: Depende la cantidad de agentes disponibles y lo que defina el proveedor

Pregunta: Las marcaciones salientes se realizan manuales o automaticamente

Respuesta: A criterio del proveedor

Pregunta: "Nos pueden brindar el % de contactabilidad para cada marcacion de las llamadas salientes

ejemplo: Marcacion 1 -70% de contactabilidad

Marcacion 2-40% de contactabilidad

Marcacion 3-20% de contactabilidad"

Respuesta: Información no disponible

Pregunta: Nos pueden indicar el numero de marcaciones promedio realizadas para las llamadas salientes

Respuesta: 3 Intentos por registro enviado o segun solicitud de campaña.

Pregunta: cual es el tiempo promedio de gestión para las llamadas salientes

Respuesta: Esto sera resuelto a traves de el Anexo No 19 "Información Complementaria" que será publicado en la plataforma y la pagina web del banco.

Pregunta: ¿Es posible que se establezca que Bancoldex podrá consultar, procesar y solicitar la información referente a al comportamiento, y no reportar y/o divulgar la misma?

Respuesta: Bancóldex realizará consultas de control previo del proponente, de las personas o partes relacionadas con el proponente y vinculadas a la propuesta, según aplique, con el fin de analizar los riesgos relacionados con Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, y según con lo establecido en cada una de los Sistemas de Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. En caso de encontrarse coincidencia en dichos reportes se rechazará la propuesta de forma inmediata.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 60 de la Ley 610 de 1999, Bancóldex realizará consulta del proponente en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General y en caso de que éste se encuentre reportado se rechazará la propuesta de forma inmediata. Adicionalmente, Bancóldex realizará la consulta en centrales de riesgo al proponente y en caso de reporte negativo se llevarán a cabo los análisis correspondientes que permitan validar la capacidad de este para la celebración del contrato en una eventual adjudicación de la presente invitación.

Durante el proceso de evaluación, Bancóldex podrá solicitar a los proponentes las aclaraciones sobre la información contenida en las propuestas, por medio escrito y/o mediante sustentación virtual o presencial

Pregunta: ¿Es posible modificar el apartado donde indica que se autoriza a reportar en cualquier base de datos manejada por cualquier operador datos sobre el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones crediticias, sus deberes legales, sus datos de ubicación, sus modificaciones patrimoniales, así como otras relacionadas con sus obligaciones comerciales financieras y en general socioeconómicas? Esto con la finalidad de que en lugar de realizar el reporte, primero las partes puedan subsanar cualquier supuesto incumplimiento o error involuntario que se haya podido presentar.

Respuesta: No se identifica el apartado donde se encuentra esta información

Pregunta: ¿Es posible establecer que si bien se ofrece la grabación del 100% de llamadas, esto sea un porcentaje aproximado? Esto en caso, que por motivos externos, no se haya grabado alguna llamada.

Respuesta: Es admisible un porcentaje superior al 99%

Pregunta: Es posible incluir que el contratista puede ceder su posición contractual a empresas del mismo grupo Concentrix+Webhelp, bastando para ello una comunicación a Bancoldex?

Respuesta: No. En atención a que somos una entidad pública en el que se adelanta un proceso de invitación pública, en principio la cesión del contrato no esta permitida salvo que exista autorización previa por parte del Banco

Pregunta: ¿En caso de pago tardío es posible establecer un interés moratorio?

Respuesta: No es aceptable la inclusión de esta cláusula. El Banco cuenta con una buena practica de pago a sus proveedores.

Pregunta: ¿Es posible incluir una cláusula de terminación por falta de pago?

Respuesta: No es aceptable la inclusión de esta cláusula. El Banco cuenta con una buena practica de pago a sus proveedores.

Pregunta: ¿Es posible que la cláusula de terminación por conveniencia (terminación unilateral) se aplique a ambas partes y que el plazo de notificación sea de 90 días?

Respuesta: Se publica adenda ajustando el plazo de notificación a 90 días. Punto 5.11 Numeral 5

Pregunta: ¿Cuál será el procedimiento en caso haya una disputa con respecto a una factura?

Respuesta: Las partes acuerdan que el valor de la facturación mensual por los servicios de Contact Center se verá disminuido en los casos en que se igualen o superen en el mes, los rangos de incumplimiento pactados en los acuerdos de niveles de servicio (Anexo No 12). En estos eventos, EL BANCO notificará mensualmente a EL CONTRATISTA del

incumplimiento, para que estos descuenten del valor mensual las penalidades presentadas. En atención a lo anterior la aplicación de penalidades se caracteriza por su objetividad, de acuerdo a lo dispuesto en dicho anexo. En caso que persista la disputa se debe´ra tener en cuenta el numeral 6.1.4 "Solución de controversias"

Nota 1: Las partes acuerdan que el valor de la facturación mensual por los servicios de

Contact Center se verá disminuido en los casos en que se igualen o superen en el mes, los rangos de incumplimiento pactados en los acuerdos de niveles de servicio (Anexo No 12). En estos eventos, EL BANCO notificará mensualmente a EL CONTRATISTA del

incumplimiento, para que estos descuenten del valor mensual las penalidades presentadas.

Pregunta: ¿Es posible acordar cláusulas como (i) no contratación de personal de la otra parte?; (ii) idoneidad y seguridad de las plataformas; (iii) entregables entre otros?

Respuesta: Es posible partiendo de lo dispuesto en los Términos de referencia

Pregunta: ¿Es posible incluir en el contrato cláusulas bilaterales de (i) confidencialidad en la que ambas partes sean reveladoras y receptoras (ii) protección de datos personales?

Respuesta: En el numeral 5.12 se especifica que habrá un contrato de transmisión de datos que incluirá alcance y responsabilidades de las partes en el tratamiento de datos.

Pregunta: ¿Cuales seran las responsabilidades de Bancoldex respecto de su plataforma y seguridad de la información?

Respuesta: Bancóldex será responsable del aseguramiento de las plataformas de su propiedad o bajo su administración, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos internamente. Lo anterior considerando temas normativos y buenas prácticas. Así mismo, Bancóldex cuenta con herramientas de seguridad y controles técnicos que permiten salvaguardar la información. Lo anterior en línea con solicitado al proveedor frente al manejo de la seguridad de la información y el aseguramiento de las plataformas que utilizará para brindar el servicio. Sin perjuicio de lo anterior, el proveedor es responsable del buen uso de las plataformas del Banco a las cuales tenga acceso, así como del cumplimiento de las Políticas de seguridad de información del Banco, conforme a las obligaciones establecidas en los Términos de Referencia para el Contratista. Así mismo el proveedor será responsable del aseguramiento de las plataformas de su propiedad o que tenga contratadas al servicio de la operación con Bancoldex

Pregunta: ¿La plataforma a utilizar sera de Bancoldex o de CX+WH?

Respuesta: La que considere el Proveedor. Bancoldex no ofrece ninguna plataforma

Pregunta: ¿La plataforma a utilizar sera de Bancoldex o de CX+WH?

Respuesta: La que considere el Proveedor. Bancoldex no ofrece ninguna plataforma

Pregunta: ¿Es posible que, en caso de adjudicación y teniendo en cuenta la experiencia en el sector, negociemos sobre nuestros modelos del acuerdo de servicio?

Respuesta: No existe una etapa específica de negociación. Dado que el contrato se elabora de acuerdo a los Términos de referencia y la propuesta presentada. No obstante hay una etapa para que el proveedor revise la minuta y realice en caso que corresponda precisiones a la misma

Pregunta: ¿El contrato de servicios será objeto de negociación entre las partes?

Respuesta: El modelo del contrato se elabora de conformidad con lo dispuesto en los términos de referencia y la propuesta presentada por el proveedor. El contrato se remitirá al proveedor que sea seleccionado después de la fecha de adjudicación.

Pregunta: ¿Cuándo tendremos acceso al modelo del contrato de servicios correspondiente?

Respuesta: El modelo del contrato se elabora de conformidad con lo dispuesto en los términos de referencia y la propuesta presentada por el proveedor. El contrato se remitirá al proveedor que sea seleccionado después de la fecha de adjudicación.

Pregunta: ¿Cuenta con la autorización para el tratamiento de información de acuerdo con los preceptos de la Ley 1581 de 2012? ¿Esta autorización contempla como finalidad la posibilidad de hacer contacto mediante chatbots, videollamadas (datos biométricos) SMS, y otros mecanismos?

Respuesta: Todos los registros que se incluyan en las campañas outbound serán previamente verificados y se entregarán solo aquellos que cuenten con la autorización. Para contactos inbound se debe solicitar autorización en todos los casos.

Pregunta: ¿Tiene implementado un manual de manejo de información de acuerdo con la Ley 1266 de 2008?

Respuesta: Bancóldex cuenta con una Política de Protección de datos personales y un manual de Seguridad de la Información que contempla lineamientos y responsabilidades asociados a la protección de datos personales, atendiendo la Ley 1581 de 2012 y buenas prácticas en esta materia.

Pregunta: ¿Cuenta con una política de Tratamiento de Información de acuerdo con los preceptos de la Ley 1581/12? Proveer copia de la misma.

Respuesta: Anexo No 6

Pregunta: ¿Tiene la entidad en consideración y cumplirá los lineamientos establecidos en la Ley de Protección a la Intimidad del Consumidor en Colombia: Ley 2300 de 2023?

Respuesta: Sí

Pregunta: ¿Cuáles serán los horarios de operación para las líneas de negocio que ofrecen servicios outbound (venta y cobranza)?

Respuesta: El mismo horario de la operación. Lunes a Viernes de 8 a PM

Pregunta: ¿Tiene la entidad en consideración y cumplirá los lineamientos establecidos en la Ley de Protección a la Intimidad del Consumidor en Colombia: Ley 2300 de 2023?

Respuesta: Sí

Pregunta: ¿Cuáles serán los horarios de operación para las líneas de negocio que ofrecen servicios outbound (venta y cobranza)?

Respuesta: El mismo horario de la operación. Lunes a Viernes de 8 a PM

Pregunta: ¿Dónde se almacenarán los datos personales?

Respuesta: A través de bases de datos o del medio seguro que se apruebe en el contrato. El oferente puede proponer el medio que considera se ajusta a sus políticas relacionadas con el tema.

Pregunta: ¿De qué forma nos entregarán los datos personales a los que tendremos acceso?

Respuesta: A través de bases de datos o del medio seguro que se apruebe en el contrato. El oferente puede proponer el medio que considera se ajusta a sus políticas relacionadas con el tema.

Pregunta: Ha obtenido el consentimiento previo, expreso y por escrito de los titulares de la información al tratarse de datos sensibles, dando cumplimiento a la Ley de datos personales?

Respuesta: Sí y se deberá firmar un contrato de transmisión de datos personales con el proponente seleccionado.

Pregunta: ¿Cuál será el procedimiento cuando los asesores del proveedor reciban PQR's en materia de tratamiento de sus datos personales? (por ejemplo, que soliciten eliminar sus datos, actualizarlos, modificarlos, etc)

Respuesta: Estos procedimientos serán entregados por Bancoldex al proveedor con el que se suscriba el contrato

Pregunta: Se tendrá acceso a Datos Personales de los clientes finales? De ser así, a qué tipo de Datos Personales se tendrá acceso y de qué forma?

Respuesta: Se tendrá acceso a la base de datos de interacciones recibidas y atendidas durante la ejecución del contrato, a bases de clientes y prospectos entregada por el banco para campañas y al CRM del banco via online. En estas bases tendrá acceso a la información de contacto de clientes y usuarios de los canales

Pregunta: ¿Es posible suscribir un acuerdo de procesamiento de datos personales (DPA)?

Respuesta: En el numeral 5.12 se especifica que habrá un contrato de transmisión de datos que incluirá alcance y responsabilidades de las partes en el tratamiento de datos.

Pregunta: la razón de requerir un canal como videollamada es con el objetivo de atender un lenguaje de señas? es un canal indispensable para la primera fase?

Respuesta: No solamente para Atención en lengua de señas. Es un canal indispensable para el MVP: numeral 5.2 Términos de referencia

Pregunta: ¿cual es la razón por la cual están definiendo el cambio de la herramienta omnicanal actual? Precio, funciones, escalabilidad?

Respuesta: La herramienta omnicanal actual pertenece al proveedor saliente. El objetivo de la convocatoria es contratar al proveedor que continuará prestando los servicios a partir de la fecha indicada en el documento

Pregunta: ¿Cuales son los perfiles específicos con sus respectivas funciones y competencias para los agentes y personal del staff? (agentes, supervisores, formadores, etc)

Respuesta: Revisar documento de términos de referencia Condiciones Especiales numeral 3.7.2

Pregunta: ¿Cuál es la fecha estimada para el inicio productivo de la operación?

Respuesta: La fecha estimada para el paso a producción de la operación es el 15 de Julio

Pregunta: Agradecemos nos indique si el material y la malla para la formación entregado por Bancoldex

Respuesta: Todo el material para formación es entregado por Bancoldex

Pregunta: ¿Cual es el tiempo estimado para la implementación del servicio?

Respuesta: Se publicó adenda No 1 modificando el tiempo límite de implementación del MVP al 15 de Julio de 2024

Pregunta: ¿La certificación de los agentes en formación es realizada por Bancoldex? si es así, cuanto tiempo tardaría la entrega de resultados de la certificación?

Respuesta: 1 día

Pregunta: ¿Cual es el tiempo estimado para la gestión y entrega de los usuarios y claves de las herramientas que proporciona Bancoldex

Respuesta: una semana

Pregunta: La formación se dictará de forma integral o se realizará por grupo según segmento ?

Respuesta: La formación se impartirá todo el grupo dividida en módulos por segmento

Pregunta: "Si la formación inicial es dictada por Bancoldex al equipo de Staff y agentes por favor indicar

1. Tiempo de duración por favor detallar el tiempo por cada segmento o servicio.

2. Confirmar si para su ejecución se requiere tener acceso a los aplicativos de Bancoldex por medio de VPN Site to Site o es vía Web.

3. Modalidad (presencial o virtual)

4. Jornada (Lunes a viernes o Lunes a Sábado) "

Respuesta: Se puede realizar formación de formadores. Se estima un tiempo de máximo de 10 días hábiles entre todos los segmentos con dedicaciones similares, no se necesita tener acceso a los aplicativos, es deseable que la inicial sea presencial y debe ser en jornada lunes a viernes. Con algunas excepciones se podrá impartir los sábados

Pregunta: "Si se contempla realizar el Train the Trainer, por favor indicar:

1. Tiempo de duración por favor detallar el tiempo por cada segmento o servicio.

2. Confirmar si para su ejecución se requiere tener acceso a los aplicativos de Bancoldex por medio de VPN Site to Site o es via Web.

3. Presencial o virtual

4. Jornada (Lunes a viernes o Lunes a Sábado) "

Respuesta: Se puede realizar formación de formadores. Se estima un tiempo de máximo de 10 días hábiles entre todos los segmentos con dedicaciones similares, no se necesita tener acceso a los aplicativos, es deseable que la inicial sea presencial y debe ser en jornada lunes a viernes. Con algunas excepciones se podrá impartir los sábados

Pregunta: Se contempla realizar un train the trainer con el equipo de staff o la formación la dara directamene Bancoldex al staff y agentes

Respuesta: Se puede realizar formación de formadores. La formación inicial la dará Bancoldex

Pregunta: ¿Qué estrategia utilizan para medir la satisfacción, lealtad y esfuerzo del cliente y obtener retroalimentación?

Respuesta: Encuesta postventa donde se aplica un cuestionario a una muestra representativa de clientes sobre los 5 indicadores

Pregunta: ¿Cuál es el público objetivo principal a que se dirigen los servicios/productos de la empresa?

Respuesta: Empresarios, personas Naturales o Jurídicas con establecimiento comercial

Pregunta: ¿Cuáles son los objetivos e indicadores clave de la empresa para los próximos 3 años en términos de crecimiento?

Respuesta: Crecimiento de la cartera directa del banco

Pregunta: ¿Cuáles son los mayores problemas o desafíos en términos de servicio qué busca solucionar con este proceso de licitación? (Compartir 3)

Respuesta: Minimizar el tamaño de la planta de agentes y maximizar el aprovechamiento de las capacidades de tecnológicas outbound a través de otros canales para mejorar experiencia y escalar la capacidad de atención , mejorando la experiencia de clientes. implementar flujos de atención apalancados en nuevas tecnologías y tendientes a facilitar la autogestión de los clientes

Pregunta: En la terminación unilateral del contrato No. 5, se solicita bilateralidad y aumento del termino de preaviso a 60 dias

Respuesta: No es viable esta solicitud de modificación.

Pregunta: El ultimo inciso de la pagina 36 de la condiciones particulares, ¿quiere decir que la poliza de cumplimiento se debe expedir por la vigencia del contrato + 4 meses; la de salarios por la vigencia del contrato + 3 años y 1 mes; y la de calidad por la vigencia del contrato + 4 meses?

Respuesta: El entendimiento es correcto. Sin embargo se realizará una adenda con el fin de que el amparo de salarios tenga una vigencia igual a la del contrato más tres años y tres meses más

Pregunta: Se solicita reducir el % de cobertura de la póliza de calidad y la de salarios y prestaciones sociales al 15%

Respuesta: No es aceptable por políticas de contratación de Bancoldex

Pregunta: Se solicita eliminar la expresión "y su núcleo familiar" del punto 6 de las "Obligaciones especiales de seguridad de la información y protección de datos personales" por cuanto ninguna persona tiene facultad legal para autorizar el tratamiento de datos de terceros (familiares), salvo exista contrato de mandato o representación de por medio

Respuesta: Se publicará adenda modificando esta obligación

Pregunta: Aclarar el ANS para disponibilidad de la plataforma tecnológica pues en el Anexo 12 se indica la no penalización desde el 99.6%, pero en las Condiciones específicas se menciona el 99.9% (pag 28)

Respuesta: Se publica adenda ajustando el anexo 12

Pregunta: Aclarar el ANS para abandono de llamadas pues en el Anexo 12 se indica la no penalización cuando el abandono sea inferior al 5%, pero en las Condiciones específicas se menciona el 1% (pag 28)

Respuesta: Se publica adenda ajustando el anexo 12. Solo se penaliza de acuerdo a lo establecido en el adendo. El 1% es el objetivo establecido para esta contratación

Pregunta: Aclarar el ANS para llamadas y chats pues en el Anexo 12 se indica la no penalización a partir del 95%, pero en las Condiciones específicas se menciona 99% (pag 28)

Respuesta: Se publica adenda ajustando el anexo 12

Pregunta: ¿Cuál es el término en días, dispuesto para la devolución de la información por parte de Apex al Banco, una vez finalizado el contrato?

Respuesta: 30 días

Pregunta: ¿Cuál es el porcentaje de descuento en facturación para la disponibilidad de la plataforma tecnológica?

Respuesta: Se publica adenda ajustando el anexo 12

Pregunta: ¿Los porcentajes de descuento a la facturación por incumplimiento de ANS son acumulables por cada criterio? ¿Hasta que % total de la facturación mensual?

Respuesta: Si son acumulables por cada criterio. Se incorpora ajuste en el Anexo 12 estableciendo límite de penalidad mensual del 10% de la facturación

Pregunta: Con el fin de respaldar la capacidad financiera de la compañía, se aceptaría ¿Aportar además los EFFF de la casa matriz? ¿Que funja la Casa matriz como fiadora de las obligaciones contractuales de la subsidiaria?

Respuesta: Los indicadores de la evaluación de capacidad financiera se evalúan por la persona jurídica que se presente

Pregunta: ¿Si la sociedad fue constituida por documento privado el 22 de noviembre de 2019, y si antigüedad y experiencia es de 4 años y 4 meses, puede presentarse a la invitación?

Respuesta: Se deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 2.1. de las condiciones especiales "Ser personas jurídicas nacionales con mínimo cinco (5) años de existencia a la fecha de presentación de la propuesta"



Pregunta: ¿Tiene Bancoldex políticas específicas relacionadas a las limitaciones de horarios y canales, protocolos de autorización, responsabilidades y sanciones de que trata la ley 2300 en cuanto al servicio de cobranza y de marketing outbound?

Respuesta: Nos remitimos a lo establecido por la ley

Pregunta: En relación con 2.6. Confidencialidad de la información, ¿el banco autoriza entregar al corredor de seguros, la información necesaria del RFP y de Bancoldex para proceder a la constitución de las pólizas de seguro?

Respuesta: Los Términos de referencia de esta convocatoria son de carácter público y pueden ser consultados por cualquier persona en la pagina web de Bancoldex

Pregunta: ¿Existirá una clausula penal? ¿Por que valor? ¿Sobre qué eventos recaerá esta clausula? ¿Existirá un termino previsto para que la parte incumplida sanee su comportamiento en un plazo determinado?

Respuesta: Para este servicio no se incluirá Cláusula Penal. Sin embargo el Contrato cuenta con unos Acuerdos de Niveles de Servicio que establecen unos indicadores que serán revisados mensualmente. En caso de que se incumplan se afectará la facturación mensual

Pregunta: En el evento en que el contrato se suscriba por más de un año, ¿Cual es la formula de actualización del precio que proponen? ¿SMMLV, IPC, Polinomio, otro?

Respuesta: El contrato se ajustará anualmente por IPC

Pregunta: ¿Existe un mecanismo de renovación automática del contrato? Se requerirá preaviso para la renovación? De ser asi, de qué termino deberá ser?

Respuesta: Para este servicio el modelo de prorroga es a través de cruce de comunicaciones suscritas por los representantes legales antes del vencimiento del plazo del contrato.

Pregunta: ¿Cuáles serían las garantías futuras para pólizas de cumplimiento en caso de adjudicación?

Respuesta: De conformidad con el numeral 5.10. "Garantía del Contrato" de las Condiciones Especiales. "Para la ejecución del Contrato, el adjudicatario deberá constituir a favor de EL BANCO, una garantía bancaria o un seguro de cumplimiento, en formato de entidades particulares, expedido por una compañía de seguros o establecimiento bancario, debidamente autorizado por las autoridades colombianas, el cual deberá contener los amparos que se mencionan a continuación: 1. Cumplimiento de las obligaciones derivadas de la ejecución del contrato, con una suma asegurada equivalente al veinte por ciento (20%) del precio ofertado para el servicio de Soporte Local con una vigencia igual al periodo de este servicio y tres meses más. 2. Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales del personal que EL CONTRATISTA ocupe en la ejecución del presente contrato por un valor asegurado igual al treinta por ciento (30%) del precio ofertado para el servicio de Soporte Local, con una vigencia igual al periodo de este servicio y tres años más. 3. Calidad de las obligaciones derivadas de la ejecución del contrato, con una suma asegurada equivalente al veinte por ciento (20%) del precio ofertado para el servicio de Soporte Local con una vigencia igual al periodo de este servicio y tres meses más.

Pregunta: ¿Pueden darnos mayor detalle del flujo conversacional que esperan de un asistente virtual tanto de voz como de texto y que % de contención esperan sobre el total de sus solicitudes? en que canales esperan implementar este asistente virtual? ej chat, whatsapp, llamada de voz?

Respuesta: Chat, whatsapp, llamada de voz . El porcentaje de contención promedio es del 50% dependiendo del tipo de solicitudes. En este sentido se debe ajustar el dimensionamiento de la capacidad de atención a través de asesores. Los flujos deben ser enfocados en la autogestión de las necesidades del usuario en cada uno de los segmentos con el objetivo de minimizar las interacciones con agente

Pregunta: Entendiendo que debemos presentar una póliza de seriedad de la oferta y el cliente, podrían darnos unos días luego de la presentación de la oferta para poderla entregar dado el proceso extenso de generación de una oferta final?

Respuesta: Para la fecha de cierre se deberá presentar la documentación requerida en los Terminos de Referencia. Sin embargo de considerarlo necesario Bancóldex podrá solicitar aclaraciones o complementaciones a la propuesta hasta antes de la adjudicación de la presente invitación, respecto de cualquiera de los requisitos y documentación relacionada con aspectos que no otorguen puntaje, ya sea porque no encuentran claridad en algún tema o para subsanar la ausencia de algún documento. De acuerdo a lo dispuesto en el numeral 4.1. "Subsanabilidad" de las Condiciones Generales.

Pregunta: En cuanto a la certificación de experiencia no contamos con cartas de terminación ya que hemos venido renovando año a año los contratos, contamos con cartas de certificación de experiencia en donde nuestros clientes colocan la información que pueden compartir, básicamente objeto del servicio, valor y fecha con datos de contacto (no necesariamente todo lo que solicitan en el numeral) estas pueden ser suficientes? es indiferente el valor del contrato o también tiene algún peso?

Respuesta: Las certificaciones de experiencia deberán realizarse de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 3.7.1. de las Condiciones Especiales. Se exige acta de terminación o liquidación en caso que se acredite la experiencia a través de un contrato

Pregunta: La tecnología debe ser incluida en el costo del agente o la colocamos como un rubro aparte?

Respuesta: Todos los costos fijos deben ser incluidos en el costo del agente, salvo los costos de servicios variables por consumo

Pregunta: Se entiende que están proponiendo penalidades por el 7%, pero existieran bonos aparte de las penalidades?

Respuesta: No se tiene contemplado la entrega de bonos

Pregunta: ¿Cuáles son los KPIs que manejan actualmente claves para su operación y en qué % esperan mejorarlos con este nuevo servicio/solución?

Respuesta: Consultar el Anexo 17 y Anexo 18. El porcentaje de mejora puede ser incorporado por el proponente dentro de su propuesta de valor

Pregunta: ¿Están dispuestos a utilizar otros canales para el outbound aparte de llamadas de salida? ej Whatsapp, sms otro?

Respuesta: Desde luego, es relevante que el proveedor incorpore en su propuesta el desarrollo de canales alternos para las campañas outbound con una mayor efectividad que el telefónico. No se contempla dentro de la campaña email outbound

Pregunta: 3.7.2. Experiencia del equipo de trabajo

¿Podrían detallar las funciones del día a día que tendría cada uno de los perfiles que se requieren? ej; Perfil cobranzas, Perfil venta, Perfil servicio. revisamos que el perfil mínimo requerido es un perfil graduado y nos gustaría entender si es netamente necesario por el grado de dificultad en las solicitudes.

Respuesta: Cobranzas, labor de cobro de cartera en mora administrativa y cobro preventivo, conciliación Servicio : información general y solución de inquietudes, requerimientos o captura de PQRS, venta ofrecimiento de líneas de crédito y prospección de usuarios. Soporte técnico: Acompañamiento a usuarios en plataformas digitales. Encuestas: Aplicación de encuesta postventa y encuestas funcionales

Pregunta: Tienen alguna preferencia en los ratios del Staff designado para la operación?, o puede el proveedor proponerlos, asociados a sus mejores prácticas?

Respuesta: Puede proponerlos asociados a sus mejores prácticas

Pregunta: Nos podrían confirmar si la atención Outbound será llevada a cabo solo por Voz? En caso contrario, favor indicar los canales de atención a considerar

Respuesta: Atención outbound se contempla por teléfono, whatsapp y SMS

Pregunta: ¿Se podría considerar un agente multiskill para todas las campañas de llamadas salientes?

Respuesta: si

Pregunta: ¿Se podría considerar un agente multiskill que atienda todas las líneas de servicio, o debemos considerar una facturación separada por línea de negocio Outbound e Inbound?

Respuesta: Se contempla un esquema multiskill

Bogotá D.C., 14/03/2024