

## ADENDA N° 01 CONVOCATORIA N° 556

La Dirección Administrativa de Comfenalco Tolima, se permite informar las siguientes aclaraciones para el proceso de Convocatoria N° 556 La Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima – Comfenalco, está interesada en contratar con persona jurídica legalmente constituida y por el término de un año, una plataforma que permita la gestión eficiente de las comunicaciones Unificadas y la telefonía sobre IP, así mismo implementar la solución de integración con el sistema transaccional ERP, software que soporta la operatividad de la Caja. Teniendo en cuenta las necesidades particulares de la Caja de Compensación en cuanto a administración de la información y el cumplimiento de los requisitos de ley, así como el seguimiento y trámite de solicitudes realizadas por los afiliados y/o ciudadanos.

A continuación, se publica para conocimiento general las respuestas a observaciones e inquietudes radicadas por los oferentes al corte del 18 de octubre de 2024 a las 12:00 m:

- **PREGUNTA:** ¿Ambas soluciones (voz y omnicanalidad) deben integrarse al CORE de la caja?

**Respuesta:** Solo omnicanalidad

- **PREGUNTA:** En caso de que la voz deba integrarse también, solicitamos conocer:

- i.Cuál es la integración y/o que información requieren tener
- ii. Cual es el sistema y/o solución con la que se debe integrar
- iii. La aplicación antes mencionada, que tipo de integraciones soporta (Api, tramas de texto, etc.)

**Respuesta:** No se da alcance a la integración de VOZ

- **PREGUNTA:** ¿Cuántas sesiones SIP se piensa ofrecerle al cliente?

**Respuesta:** 30

- **PREGUNTA:** ¿El manejo de colas al que hacen mención es para las llamadas entrantes o salientes?

**Respuesta:** Entrantes

- **PREGUNTA:** Para las llamadas entrantes, si se copan todas las sesiones SIP que se tienen implementadas, no se pueden manejar más llamadas entrantes. Igualmente, el manejo de colas aplica solamente para llamadas entrantes y que sean distribuidas a los agentes. ¿A esto es que hace referencia Comfenalco?

**Respuesta:** Correcto

- **PREGUNTA:** ¿Qué tipo de administración están solicitando e igualmente a que líneas hacen mención, a las extensiones de ellos agentes, a las sesiones SIP?

**Respuesta:** A los agentes en primera instancia, aun cuando se considera optimo poder administrar la telefonía IP sesiones SIP

- **PREGUNTA:** ¿Se requiere grabar a las 68 extensiones IP solicitadas?

**Respuesta:** La grabación debe ser para garantizar la aprobación de la política de protección de datos; es decir es la llamada que ingresa de fuera.

- **PREGUNTA:** Para dimensionar el almacenamiento, es necesario conocer para un día cual es el número de llamadas promedio de una extensión, la duración promedio de las llamadas, cantidad de horas por día en que se trabajan y número de días al mes que se trabaja.

**Respuesta:** La grabación debe ser para garantizar la aprobación de la política de protección de datos; es decir es la llamada que ingresa de fuera.

- **PREGUNTA:** ¿Que va a pasar con esas grabaciones después del año contratado?

**Respuesta:** No está establecido

- **PREGUNTA:** ¿Comfenalco debe cumplir alguna norma en cuanto al tiempo de almacenamiento de las grabaciones?

**Respuesta:** El tiempo aún no está establecido

- **PREGUNTA:** Los switches que tiene Comfenalco soportan VoIP en todas sus sedes, es decir, ¿son switches Nivel 3?

**Respuesta:** Todos los switches son capa 2 a excepción del switch Core. Se solicita definir por el oferente si este requerimiento es estrictamente necesario, o existe otra posibilidad de implementación dado que los análisis iniciales no se nos ha solicitado este requerimiento en infraestructura.

- **PREGUNTA:** ¿Todos los puestos de trabajo donde se instalen teléfonos tienen punto de datos?

**Respuesta:** Si

- **PREGUNTA:** Ninguna solución puede garantizar disponibilidad 100%, lo máximo que puede llegar a tenerse por ejemplo en caso de la voz es 99.999% y eso con solución dúplex con redundancia geográfica lo cual es una solución demasiado costosa para esta cantidad de usuarios.

**Respuesta:** anexar en la propuesta los ANS a los que se compromete a cumplir, y la regla de cálculo para porcentaje de descuento, toda vez que será objeto de evaluación.

- **PREGUNTA:** De las 68 extensiones ip cuantas, están por fuera de Ibagué – sede principal y en que municipio especificar con el fin de calcular en la oferta los gastos de desplazamiento del personal técnico.

**Respuesta:**

*Colegio Honda 1*

*Colegio Ibagué 9 – Ciudadela Comfenalco Ibagué*

*Centro Recreacional Urbano 2 Picaleña Ibagué*

- **PREGUNTA:** A fin de facilitar la respuesta punto a punto y evitar errores, cordialmente solicitamos, que el RFP y todos los anexos que Ustedes publicaron en formato PDF, sean suministrados en formato Word y/o Excel a fin de poderlos diligenciar apropiadamente  
**Respuesta:** Por transparencia en el proceso solo se suministra lo publicado en los términos.
- **PREGUNTA:** Cordialmente solicitamos que por el tipo de solución que se maneja en este proceso de contratación, sea valorada con superior puntaje los contratos cuya experiencia sea no solamente en entidades como las Cajas de Compensación, sino que aplique el mismo criterio si la experiencia ha sido en entidades prestadoras de servicios de salud y/o pensión y/o entidades donde existe un alto número de afiliados que se atienden.  
**Respuesta:** La Experiencia se valida a nivel general
- **PREGUNTA:** Cordialmente solicitamos extender el plazo para entrega de la oferta hasta el 30 de octubre de 2023; dada la complejidad del diseño de la solución y que el mismo va a depender de las respuestas a las consultas que estamos realizando, a las posteriores negociaciones que debemos realizar con nuestros proveedores y a la preparación del extenso documento de respuesta técnico es que requerimos esta ampliación para poder entregar una excelente propuesta técnica y económica.  
**Respuesta:** El tiempo establecido no tiene modificación
- **PREGUNTA:** Cordialmente solicitamos eliminar este requisito que es solo un tema de forma y no debería porque descalificar una oferta; Al enviarse un único archivo digital como Ustedes lo solicitan entenderíamos que se puede obviar este requisito  
**Respuesta:** Existen herramientas tecnológicas de unificar y foliar automáticamente
- **PREGUNTA:** Cordialmente se solicita eliminar lo indicado en el numeral 6 de la carta, relacionado con folios debidamente numerados ya que al ser enviarse una respuesta digital no es posible foliar de la manera tradicional y que solicita la Entidad. Al enviarse un único archivo digital como Ustedes lo solicitan entenderíamos que se puede obviar este requisito  
**Respuesta:** Existen herramientas tecnológicas de unificar y foliar automáticamente

- **PREGUNTA:** Cordialmente solicitamos que esta información se solicite al proponente seleccionado o proveedor y no al PROPONENTE; manuales de operación, de instalación, de documentación de procesos, no son normalmente solicitados al proponente sino al contratista; de hecho, más adelante en este mismo numeral se indica que " El proveedor debe entregar con la solución, un..."  
**Respuesta:** Puede entregar los manuales aportando el enlace donde los podamos revisar
- **PREGUNTA:** ¿Existe un formato específico de la Entidad que contenga esta declaración? ¿Si es así nos pueden suministrar el link exacto donde está dicho documento?; o podemos elaborar nuestra declaración firmada y cumplir así con este requisito?  
**Respuesta:** La declaración de habeas data puede ser con el formato del proponente.
- **PREGUNTA:** ¿Es correcto nuestro entendimiento que NO deben anexarse los documentos de esta Lista de verificación, ya que solo serán exigibles es en el caso en que seamos seleccionados como Proveedores o Contratistas? ¿Y que solo se diligencia dicha lista en caso de ser seleccionados como proveedor?  
**Respuesta:** El anexo 3 es específico en la documentación que deben suministrar junto a la propuesta
- **PREGUNTA:** Por favor nos pueden detallar la cantidad de sedes y la cantidad de líneas análogas a reemplazar  
**Respuesta:** Las tres funcionan en la sede principal de la calle 37.
- **PREGUNTA:** ¿Por favor nos confirman si solo se debe suministrar una única troncal SIP con una única numeración y la opción del 018000?  
**Respuesta:** Una troncal SIP que contenga una línea 018000 y una línea adicional
- **PREGUNTA:** ¿Qué tipo de información se requiere extraer del ERP? Por favor especificar.  
**Respuesta:** Se Explico en la Reunión de Entendimiento, de resultar ganador se realizaría una reunión con el proveedor del ERP.
- **PREGUNTA:** ¿Cuántas integraciones de APIs, estiman que se deben realizar y cuáles?  
**Respuesta:** En el momento se estima una dado que las distintas funcionalidades del ERP convergen en una solo BD, Se dio explicación en la reunión.

- **PREGUNTA:** Por favor detallar el alcance de centralizar la comunicación en las diferentes redes sociales, ¿qué se requiere hacer? O ¿qué se busca?  
**Respuesta:** Unificar las Comunicaciones dado que hoy se manejan de manera separada, sin controles y sin métricas, se dio explicación en la Reunión.
- **PREGUNTA:** ¿Se requiere habilitar la interacción sobre los canales conversacionales o también sobre la interacción en publicaciones?  
**Respuesta:** Si efectivamente, desde omnicanalidad debe permitir el registro de la comunicación y la respuesta.
- **PREGUNTA:** Por favor especificar cantidad de campañas, plantillas y periodicidad. ¿Qué tipo de plantillas? ¿De Servicio o Marketing?  
**Respuesta:** Las que sean necesarias se especifica en los términos.
- **PREGUNTA:** ¿Se puede realizar campañas automatizadas ya definidas?  
**Respuesta:** El proveedor debe plantear la solución.
- **PREGUNTA:** Por favor aclarar la diferencia entre las sesiones de "BOT de IA" y conversaciones normales.  
**Respuesta:** Se requiere una solución con IA, dado que el Bot, debe estar en capacidad de responder de manera automática, las preguntas que los usuarios nos realicen por este medio. Teniendo en cuenta que la Caja tiene distintos servicios y que algunos son muy específicos, se espera que las comunicaciones se realicen con interacciones del BOT de IA, para aprender e ir requiriendo cada vez menos preguntas que sean transferidas para ser respondidas por humanos
- **PREGUNTA:** Por favor indicar el caso de uso del BOT de WhatsApp a nivel transaccional.  
**Respuesta:** Se explico en la Reunión de Entendimiento, se requiere que procesos repetitivos y que se expuso a manera de ejemplo, tenemos un caso donde los usuarios requieren una certificación de afiliación, es importante que deben de existir preguntas de comprobación o autenticación
- **PREGUNTA:** Por favor nos especifican la categoría del cableado de cada sede  
**Respuesta:** 6A y 7, una sede la tenemos en Fibra
- **PREGUNTA:** Por favor nos confirman si hay puntos de red disponibles para la conexión de los teléfonos IP

**Respuesta:** Si Existen

- **PREGUNTA:** ¿Por favor nos confirma si los switches son PoE o se debe contemplar adaptadores eléctricos para cada uno de los teléfonos IP?

**Respuesta:** No se requiere

- **PREGUNTA:** Por favor enviar la relación de sedes y distribución de teléfonos por cada una de estas porque en el Anexo No 2.2.3 está son la distribución por áreas.

**Respuesta:**

Colegio Honda 1

Colegio Ibagué 9 – Ciudadela Comfenalco Ibagué

Centro Recreacional Urbano 2 Picaleña Ibagué

Las demás son extensiones en la sede principal de Ibagué.

Para constancia se firma y se publica a los 22 días del mes de octubre de 2024.

## **DIANA LUCIA REYES GUTIÉRREZ** **DIRECTORA ADMINISTRATIVA**

Proyecto/Elaboro: Luis Fernando Mejía. – secretario Dpto. de Compras (E)

Reviso/Aprobó: Clarivel Mendieta Murillejo. – jefe Dpto. de Compras

*Clarivel Mendieta Murillejo*