

RESPUESTA A OBSERVACIONES A LA CONVOCATORIA PÚBLICA NO. 030 DE 2022

Por medio del presente y en cumplimiento de lo establecido en las normas que rigen los procesos de contratación, el Acuerdo No 011 de 2019 (Estatuto Interno De Contratación), la Resolución Interna No 173 de 2021 (Manual Interno de Contratación), las demás normas que rigen la materia y en aplicación al principio de transparencia, publicidad, selección objetiva y pluralidad de oferentes damos respuesta a las observaciones presentadas por Juan Rosales de la empresa Proyectos Telefonía y Contact Center a la convocatoria pública No. 030 de 2022 cuyo objeto es ARRENDAMIENTO DE SOFTWARE Y EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CALL CENTER EN EL AGENDAMIENTO, CONFIRMACIÓN, CANCELACIÓN Y REASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA.

OBSERVACIONES PRESENTADAS POR JUAN ROSALES PROYECTOS TELEFONÍA Y CONTACT CENTER

• OBSERVACION No.1:

El numeral 1.3 CLASIFICACIÓN UNSPSC DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR se solicitan los siguientes....
A fin de permitir que otras clasificaciones relacionadas con el mismo alcance sean tenidas en cuenta, solicitamos se valide si estas clasificaciones pueden incluirse:

| 81 | 11 | 20 | 00 |

| 81 | 11 | 21 | 00 |

| 83 | 12 | 17 | 00 |

| 43 | 22 | 33 | 00 |

| 72 | 10 | 33 | 00 |

| 83 | 11 | 15 | 00 |

| 81 | 11 | 24 | 00 |

1

Así mismo revisar la Clasificación 80168000 la cual tiene un cero adicional

RESPUESTA A LA OBSERVACIÓN No.1:

Se acepta parcialmente la observación incluyendo algunos de los códigos objeto de la solicitud por parte del observante:

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTOS	DESCRIPCIÓN
72000000	721500000	72151600	72151600	Servicios de sistemas especializados de comunicaciones
81000000	81160000	81161700	81161700	Servicios de Telecomunicaciones
81000000	81160000	81161800	81161800	Servicios de alquiler o arrendamiento de equipos o plataformas de voz y datos o multimedia
80000000	80160000	80161800	80161800	Servicios de alquiler o arrendamiento de mobiliario para oficina
81000000	81110000	81112000	81112000	Servicios de datos
81000000	81110000	81112400	81112400	Servicios de alquiler o arrendamiento de hardware de computador
83000000	83120000	83121700	83121700	Servicios de comunicación masiva

Nota: En todo caso las certificaciones de experiencia deben cumplir con mínimo 3 de las clasificaciones UNSPSC

OBSERVACION No.2:

Sobre el Supervisor ACD que se indica en el numeral 1.4 Condiciones técnicas del Objeto del contrato, indicar que perfil o requisitos requiere de acuerdo con sus necesidades:

RESPUESTA OBSERVACION No.2:

Se indica al observante los requisitos requerido para el supervisor ACD que es remoto o presencial y tendrá como funciones, entre otras:

- ✓ Monitorear la actividad del Call Center en tiempo real: el nivel de servicio, el flujo de interacciones procesadas, productividad de los agentes, etc.
- ✓ Monitorear el estado de los Agentes de una cierta campaña
- ✓ Monitorear el estado de lotes de tareas individual o comparativamente
- ✓ Realizar monitoreo silencioso de la comunicación de un Agente
- ✓ Realizar una conferencia tripartita (agente, cliente, supervisor)
- ✓ Monitorear la pantalla de un Agente
- ✓ Insertar un comentario sobre la llamada de un agente
- ✓ Hacer pruebas de grabación de la comunicación de un agente o diseñar un plan de grabación
- ✓ Ver el estado de los Agentes de todos los sectores del Call center
- ✓ Identificar situaciones críticas, relacionadas con el software, el hardware y la troncal sip
- ✓ Determinar el estado de funcionamiento y operación mediante pruebas de la troncal sip
- ✓ Presentar los informes de operación y servicio de acuerdo con la frecuencia y necesidades del cliente

El profesional debe ser ingeniero de sistemas, electrónico o de telecomunicaciones con mínimo tres años de experiencia y contar con las certificaciones del fabricante del software en diseño, implementación, puesta en servicio, operación y supervisión de call center, Así mismo debe estar certificado por el proveedor de la troncal sip en soporte y servicio

2

• OBSERVACIÓN No.3:

En el numeral 1.4 subnumeral 25 solicitan que el oferente certifique por escrito que dicho software tiene la licencia original y tener un software de respaldo o apoyo. Como esta redactado es como una auto certificación del oferente ya que es el fabricante quien debe presentar este documento dadas las implicaciones de derechos de autor y en el caso del software de respaldo aclarar de que se trata y si también es en la Nube

RESPUESTA OBSERVACION No.3:

Se aclara al observante que se deberá adjuntar el acuerdo de distribución entre el fabricante y el distribuidor donde se indique que el licenciamiento es original. Así mismo adjuntar carta del proveedor de software de respaldo indicando las condiciones de distribución y licenciamiento original y el compromiso de respaldo durante el plazo de ejecución previsto para el presente proceso, respecto al respaldo en la nube se precisa que es procedente.

• OBSERVACION No.4:

En el numeral 1.8.2.1 Obligaciones específicas del contratista, subnumeral 1, indican que en 15 días calendario debe entregar en operación el Call Center. Debido a las implicaciones de fabricación y suministro de equipos consideramos que este tiempo debe ser por lo menos de 45 días, solicitamos así mismo que el Hospital permita una visita técnica para conocer el espacio de ubicación de los módulos



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



RESPUESTA OBSERVACIÓN No.4:

No se acepta la observación respecto a la extensión del plazo, puesto que el servicio solicitado es en arrendamiento incluidos los equipos y mobiliario y se requiere con carácter inmediato dada la necesidad de fortalecer el sistema de asignación de citas para la atención de la demanda y cumplir con un requerimiento de orden legal, por tanto el plazo máximo se confirma de 15 días calendario para la puesta en operación y servicio, luego de la suscripción del acta de inicio.

No se acepta la observación frente a la visita solicitada por el observante: revisados los diferentes planteamientos de la jurisprudencia del Consejo de Estado, se concluye que la exigencia de la visita técnica aludida por el observante es viable, siempre y cuando se encuentre debidamente justificada y exigida en el estudio de conveniencia y oportunidad y términos de referencia, sin embargo, la Entidad es discrecional en solicitar dicha visita; lo que se busca contratar se encuentra claramente dentro de los requisitos específicos solicitados para servicio de call center. De la misma manera de acuerdo a lo establecido en la resolución 304 del 2022 por lo cual se prorroga la emergencia sanitaria del Coronavirus Covid-19 y declarada mediante resolución 385 del 2020 y prorrogada por las resoluciones 844, 1462, 2230 del 2020 y 222 del 2021 y en atención a los protocolos internos definidos por la ESE con el fin de mitigar el riesgo por contagio del virus Covid 19 no se planteó la visita dentro de la presente convocatoria.

Aun así y volviendo sobre la respuesta a las observaciones debe informarse se reitera que la solicitud no supone una necesidad determinante para que el proponente pudiese presentar su propuesta en condiciones ajustadas, por lo cual no se puede considerar aceptar la observación.

• OBSERVACIÓN No.5:

En el numeral 2.2.3.1. Experiencia indican que debe presentarse 2 certificados de experiencia con objeto similar y valor igual o superior al presupuesto. Favor aclarar si con 1 sola certificación se cumpliría

RESPUESTA OBSERVACIÓN No.5:

Se aclara que en el estudio previo de conveniencia y oportunidad numeral 11.1.2.1 EXPERIENCIA se indicó: El proponente deberá adjuntar "hasta" dos (02) certificaciones o contratos celebrados por el oferente con entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, cuya sumatoria sea igual o superior al 100% del valor establecido en el Presupuesto Oficial.

• OBSERVACIÓN No.6:

Teniendo en cuenta que se trata de varios componentes en arrendamiento y que su integración puede ser compleja, de que manera la Entidad considera que haya compatibilidad y convergencia entre el hardware solicitado y el software especificado ya que no se evidencia que se esté definiendo una solución integrada.

RESPUESTA OBSERVACIÓN No.6:

Se aclara al observante que el requerimiento es una solución de software, hardware y mobiliario con servicios y soporte sobre los mismos, se solicita además anexar una certificación por parte del fabricante del software propuesto donde indique que el hardware ofertado es compatible y permite las funcionalidades requeridas para la óptima operación del Call center; por otra parte las especificaciones del mobiliario deben garantizar las óptimas condiciones de seguridad física, ambiental y eléctrica, para los operadores del Call center; en cuanto a las características técnicas de los equipos de cómputo solicitados obedecen a requisitos necesarios para la funcionalidad de los sistemas de información del hospital a los cuales los operadores del call center tienen que acceder para la realización de sus actividades operativas.

Se firma por quien en ella intervinieron:

Carlos Alberto Canaria Cardozo
Subgerente Administrativo y Financiero.

NELSON J. ULLOA CALVO
Subgerente Servicios de Salud.

MONICA MARIA LONDOÑO FORERO
Asesor Desarrollo de Servicios.

HELKYN HERNÁN RAMIREZ ÁLVAREZ.
Coordinador del Área Financiera.

LAURA CATHERINE RIVERA ECHENIQUE
Coordinador Actividades de Contratación
Secretaria Técnica

ORIGINAL FIRMADO

4



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

