



PLIEGO DE CONDICIONES No. 03/2025

ADENDO N° 1

Realización de **“SELECCIONAR UNA EMPRESA ESPECIALIZADA PARA CONTRATAR EL SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA LA UNIVERSIDAD LIBRE A NIVEL NACIONAL POR UN PERÍODO DE VEINTICUATRO (24) MESES”**.

La Universidad Libre se permite informar que mediante la presente adenda se aclaran los siguientes aspectos para **“SELECCIONAR UNA EMPRESA ESPECIALIZADA PARA CONTRATAR EL SERVICIO INTEGRAL DE CONTACT CENTER PARA LA UNIVERSIDAD LIBRE A NIVEL NACIONAL POR UN PERÍODO DE VEINTICUATRO (24) MESES”**.

1. PREGUNTAS PRESENTADAS POR LA EMPRESA RECAUDACIÓN Y CONTACTO RECSA:

1. Desde que mes se dará inicio a la operación

RESPUESTA: 15 días calendario posterior a la firma y legalización del contrato

2. Al ser un contrato por 24 meses los incrementos el 1ro de enero de cada año se realizará basados en el SMMLV?

RESPUESTA: Los proponentes deben proyectar dentro de su propuesta todos los incrementos salariales y demás costos a que haya lugar.

3. Indicar la universidad como evaluara el punto 3: Demostrar la capacidad económica y técnica necesarias para garantizar la eficiencia y la eficacia en el desarrollo del proyecto objeto de la presente invitación.

RESPUESTA: Tal como está estipulado en el pliego de condiciones la capacidad económica será evaluada de acuerdo a los indicadores financieros exigidos, así mismo la capacidad técnica se evaluará de acuerdo a los formularios técnicos definidos en los pliegos.

4. Respetuosamente solicitamos aclarar si, para efectos de la evaluación de la experiencia, es procedente presentar certificaciones de clientes emitidas a





nombre de nuestra casa matriz y/o de las filiales ubicadas en otros países donde la compañía tiene presencia, siempre que dichas certificaciones correspondan a los mismos servicios objeto de la presente licitación

RESPUESTA: Las certificaciones de la experiencia deben ser presentadas por la empresa que está presentando la oferta, no son válidas certificaciones de otras filiales

5. En atención a los requisitos financieros establecidos en el pliego, solicitamos amablemente aclarar si es procedente presentar, para efectos de la evaluación, los estados financieros de nuestra filial en Perú como representante de la operación de la Región Andina. ¿Lo anterior, teniendo en cuenta que en Colombia nuestra compañía hace parte del holding de Perú?

RESPUESTA: No se aceptan, deben ser los de Colombia.

6. Adicionalmente, a la pregunta anterior debido a la naturaleza del negocio en el sector de contact center y BPO, los niveles de endeudamiento y la cobertura de intereses presentan particularidades que no reflejan de manera integral la solidez operativa de nuestra compañía. Por tal motivo, solicitamos confirmar si dichos indicadores financieros pueden considerarse únicamente como criterios de análisis y no como factores habilitantes, con el fin de garantizar una evaluación equitativa de las capacidades técnicas, comerciales y financieras de nuestra organización en la Región Andina.

RESPUESTA: Favor ajustarse al pliego.

7. Es posible que se realice el envío de la copia de la minuta del contrato que firmara el proveedor que resulte adjudicado.

RESPUESTA: La Universidad Libre tiene establecido una minuta de contrato que será dada a conocer al proveedor seleccionado, en la oportunidad prevista en el numeral 4 del pliego.

8. Por favor informar los días de pago una vez radicada la factura

RESPUESTA: La Universidad por procedimiento cuenta con 17 días hábiles.

9. Respetuosamente solicitamos se nos informe el porcentaje y/o valor monetario mensual que, se ha aplicado al proveedor actual por concepto de multas y/o incumplimientos en los últimos 12 meses.





RESPUESTA: No ha habido multas por incumplimiento

10. Por favor informar los días de formación inicial que requiere el personal operativo por parte de la universidad

RESPUESTA: 15 días

11. Por favor informar si la formación por parte de la universidad se realizará de manera presencial y/o virtual?

RESPUESTA: Virtual

12. Por favor informar si el supervisor del contrato requiere un puesto de trabajo permanente en el site del aliado y de ser positiva la respuesta cuales serian las condiciones de este espacio

RESPUESTA: No

13. En caso de que se requieran más de los 8 agentes para cumplir con los indicadores de la universidad, es posible que el proveedor lo notifique y la universidad lo evalúe?

RESPUESTA: Con base en experiencia actual del servicio, no se requiere mas agentes.

14. Por favor informar para la gestión outbound:
1. el número de llamadas a realizar o base a gestionar.
 2. TMO.
 3. Número de Barridos a la base.
 4. Contractibilidad.
 5. Efectividad.

RESPUESTA: No aplica, solo es Inbound

15. Por favor informar si las llamadas requieren un etiquetado especial? Y cual es el tiempo de retención por parte del proveedor?

RESPUESTA: Las llamadas deben ser grabadas y por el tiempo que dure el contrato





16. Por favor informar el número aproximado de informe que se requieren y si es posible dejarlos automatizados en Power BI?

RESPUESTA: Si se pueden automatizar y deben ser mensuales.

17. Por favor indicar si las HV deben ser enviadas con la propuesta o estas solo serán exigidas al proveedor adjudicado?

RESPUESTA: Deben ser enviadas por parte del contratista seleccionado posteriormente

18. Por favor indicar si la universidad tiene algún requerimiento de ratio para el staff de la operación o los ratios son de acuerdo a lo que estipule el proveedor?

RESPUESTA: No se tiene estrictamente definido por parte de la Universidad, sin embargo se deben cumplir con los ANS acordados, tiempos de respuesta e indicadores de desempeño estipulados en el pliego

19. La medición anual de Clima Organización se puede realizar de manera interna o debe ser una firma externa?

RESPUESTA: No aplica

20. Cuál es el tiempo máximo que se tiene para la gestión desde formación para reforzar las novedades que se encuentran en el día a día en la operación?

RESPUESTA: El proveedor del servicio debe mantener un proceso formativo permanente con los agentes y que garantice la operación

21. Cuáles son los cortes para el reporte de actividades de apoyo (calidad/formación) con los procesos realizados y los resultados generados?

RESPUESTA: Mensuales

22. Que tipo de dotación deben utilizar los agentes? Tienen manual de marca para dicha dotación?

RESPUESTA: No aplica dotación, si se cuenta con manual de marca





23. La formación de los perfiles descritos para los cargos de Gerente de Proyecto, Coordinador de Campaña, Administrador de Infraestructura y Agente son homologables por mayor experiencia o viceversa?

RESPUESTA: Se acepta la observación y se modifica la experiencia de los cargos Gerente de Proyecto, Coordinador de Campaña, Administrador de Infraestructura. Se elimina la exigencia de especializaciones y se reemplazar por una experiencia mínima de 5 años.

24. La formación inicial la realiza la Universidad Libre a la totalidad de personas que vayan a estar al servicio de la campaña de la UL o en el modelo de formador de formadores?

RESPUESTA: Inicialmente se realizará la la totalidad del personal, posteriormente el contratista deberá operar bajo el modelo de formador de formadores.

25. Se necesita conocer: * Volumetría de atenciones de solicitudes de información por canal de atención de los últimos 6 meses (Llamadas, correos, mensajería instantánea).

RESPUESTA: Se indica en el informe adjunto

26. * Patrón (mes, día y hora) en el que se presentan picos de solicitudes por canal de atención.

RESPUESTA: Se anexa INFORME DE SERVICIO DEL A OPERACIÓN

27. * Volumetría de llamadas inbound y outbound por mes, duración promedio de llamadas inbound y outbound.

RESPUESTA: Se anexa INFORME DE SERVICIO DEL A OPERACIÓN

28. * Cantidad de DID's solicitado.

RESPUESTA: Se anexa INFORME DE SERVICIO DEL A OPERACIÓN

29. * Especificar cantidad para la Bolsa de minutos.

RESPUESTA: No aplica.





- 30.* Especificar el protocolo de interconexión que se realizará con la Central telefonica de la universidad.*¿El canal de atención mensajería instantánea y llamadas se gestionará en Salesforce?

RESPUESTA: El protocolo de interconexión será informado al proveedor seleccionado. No se realizará bajo Salesforce la mensajería instantánea

- 31.* Para el IVR de autoatención indicar en promedio cuantas iteracciones mensuales reciben y también compartir el flujo del IVR donde se pueda observar donde se tendrá activado la autoatención.

RESPUESTA: Se anexa INFORME DE SERVICIO DEL A OPERACIÓN

- 32.* Indicar la forma como se debe transferir la llamadas mensualmente.

RESPUESTA: A través del enlace adquirido por en contratista para llegar a las extensiones de la Universidad.

- 33.* Indicar el formato definido de las grabaciones

RESPUESTA: Los estandares en el mercado (mp3, wav, etc)

- 34.Solicitamos amablemente se nos compartan el 100% del consolidado de dudas y respuestas.

RESPUESTA: Se relacionan en la presente adenda

2. PREGUNTAS PRESENTADAS POR LA EMPRESA CUSTOMER OPERATION SUCCESS:

1. Amablemente solicitamos a la entidad revisar la posibilidad de flexibilizar el indicador de endeudamiento al menor igual al 83% , teniendo en cuenta las particularidades del sector BPO, donde es común un mayor nivel de apalancamiento financiero debido a la naturaleza intensiva en capital humano y tecnología de la industria. Esto permitiría una participación más amplia de oferentes con capacidad comprobada para la prestación del servicio.

RESPUESTA: La Universidad se mantiene en lo requerido en el presente pliego de condiciones.





2. Teniendo en cuenta que el indicador de endeudamiento de nuestra organización no se encuentra dentro del parámetro establecido en los requisitos del proceso, solicitamos respetuosamente a la entidad nos permita presentar una justificación técnica y financiera que explique las razones detrás del comportamiento actual de dicho indicador con fines habilitantes dentro del proceso.

RESPUESTA: No se acepta

3. Con el fin de ampliar la participación de oferentes en el proceso , solicitamos respetuosamente a la entidad considerar la flexibilización de los indicadores financieros, en particular:
 1. Indicador de endeudamiento menor o = al 83%,
 2. Razón de cobertura de intereses a superior al 0.25Estos niveles han sido aceptados en procesos similares del mismo sector y su ajuste no compromete la capacidad de cumplimiento de los proponentes. Nuestra solicitud se fundamenta en los principios de pluralidad de oferentes y selección objetiva.

RESPUESTA: No se acepta

4. En atención al requisito establecido en el numeral 4.4.5 del pliego de condiciones, correspondiente a la póliza de responsabilidad civil extracontractual por un valor asegurado igual al veinte por ciento (20%) del precio total del contrato y con una vigencia igual a la duración del mismo, solicitamos amablemente a la entidad nos confirme si es aceptable cumplir con este requerimiento mediante una póliza global vigente de la compañía, siempre que en la misma se incluya expresamente la cobertura para el contrato objeto del proceso.

RESPUESTA: Esta solicitud es viable siempre y cuando la empresa seleccionada con la adjudicación del contrato mantenga vigente la aludida póliza durante la vigencia del contrato que se suscriba, y desde luego, que la cobertura de la póliza incluye expresamente los servicios objeto del pliego de condiciones n° 03/2025

5. Agradezco me sea compartido el cuadro resumen de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) a cumplir, teniendo en cuenta que en el indicador de nivel de servicio se menciona el tiempo de atención, pero no se especifica la cantidad de llamadas sobre las cuales se realizará la medición.





Adicionalmente, solicitamos se nos indique si existe algún clausulado aplicable en caso de presentarse sobre tráfico o sobredemanda, ya que este aspecto no se encuentra detallado en los documentos revisados.

RESPUESTA: SE ADJUNTA INFORME DEL SERVICIO MENSUAL

6. De manera atenta, solicitamos a la entidad nos confirme el plazo contemplado para el pago de la factura una vez sea presentada y aceptada, con el fin de tener claridad sobre el flujo de caja esperado durante la ejecución del contrato.

RESPUESTA: La Universidad por procedimiento cuenta con 17 días hábiles.

7. Dado que el servicio se presta 'a todo costo' y con una cantidad fija de personal definida por ustedes, ¿podrían confirmar por favor que no se aplicarán penalizaciones ni descuentos en la factura si los niveles de tráfico o demanda superan lo previsto o la capacidad

RESPUESTA: No se acoge la observación

8. Se solicita a la entidad confirmar el tiempo de custodia de las grabaciones de llamadas

RESPUESTA: Por el tiempo que dure el contrto (24 meses).

9. Se solicita a la entidad confirmar si las licencias de correo de electrónico serán suministrada por la Universidad o estarán cargo del proveedor.

RESPUESTA: Son suministradas por la Universidad

10. Se solicita a la entidad confirmar si el IVR esta actualmente funcional y será cedido por el proveedor actual, o en su defecto se debe desarrollar por el nuevo proveedor, de ser afirmativo el desarrollo se solicita confirmar el tipo (Enrutador, transaccional, etc.) y el envío del flujo del mismo.

RESPUESTA: El IVR debe ser provisto por el proponente seleccionado

11. Se solicita a la entidad confirmar si las licencias de CMS Supervisor serán suministradas por la entidad o las deberá asumir el proveedor.

RESPUESTA: Deben ser suministrados por el proveedor seleccionado





12. Se solicita a la entidad confirmar cual será el medio por el cual se realizara la integración de los aplicativos de universidad con el proveedor (APIS, Webservice, MPLS, etc.).

RESPUESTA: No se tiene contemplado integraciones de aplicativos, los consumos son a través de consumo Web

13. Se solicita confirmar por parte de la entidad en que ítem del anexo económico estarán incluidos los agentes back office señalados en el numeral 5.3 "Implementar correo electrónico para recibir y responder solicitudes de información para los Agentes Back Office.", y la cantidad de agentes requeridos para suplir esta necesidad.

RESPUESTA: Serán entregados por la universidad

14. Se solicita a la entidad confirmar el recurso humano que gestionara este requerimiento "El oferente deberá verificar que el usuario esté satisfecho con la solución, en caso de que no sea posible la comunicación con el usuario en las próximas 72 horas luego de resuelta la solicitud o el incidente, el oferente deberá dejar registrado en la herramienta de gestión los medios y llamadas que se realizaron y cerrar", teniendo en cuenta que la necesidad manifestada por la entidad son agentes Inbound y no se contempla gestión Outbound.

RESPUESTA: Este requerimiento aplica únicamente para Inbound

15. Se solicita a la entidad dar mayor alcance sobre el requerimiento "Proveer a la Universidad la base de datos y gestión de llamadas entrantes y salientes de tipo comercial." , lo anterior para dar mayor entendimiento a la solicitud y validar si se encuentra dentro de nuestro alcance.

RESPUESTA: Este punto se refiere a que el contratista debe categorizar los tipos de llamadas que recibe e informar a la Universidad sobre este punto

16. Se solicita a la entidad el envío de los volúmenes mensuales históricos de llamadas por intervalos de día, intraday de 15 minutos al igual que sus respectivos AHT.

RESPUESTA: SE ANEXA INFORME DE SERVICIO ACTUAL MENSUAL





17. Se solicita nos sea remitido los ANS respectivos a cumplir a nivel contractual donde se encuentren por ejemplo Nivel de servicio, nivel de atención, Abandono, etc.

RESPUESTA: Dicha información se encuentra en el pliego de condiciones.

18. Se solicita a la entidad dar mayor alcance sobre el requerimiento de reporteria mencionado en este numeral: "Elaboración de informes con periodicidad anual, mensual, semanal, o en acumulados según requerimientos de la Universidad."

RESPUESTA: SE ANEXA INFORME DE SERVICIO ACTUAL MENSUAL

19. Se solicita a la entidad enviar los volúmenes mensuales de correo electrónicos enviados históricamente mensualmente, teniendo en cuenta el siguiente requerimiento: "Reporte de tiempos de respuesta, tipificación y contenido de las solicitudes de información vía correo electrónico y la respuesta enviada".

RESPUESTA: SE ANEXA INFORME DE SERVICIO ACTUAL MENSUAL

20. Se requiere que la entidad nos indique con que personal se realizaría la gestión de los correos electrónicos, serán los mismos Agentes a cotizar?, lo anterior teniendo en cuenta los modelos de dimensionamientos de personal a requerir, adicional se solicita dar mayor claridad si las licencias de los correos serán suministradas por la entidad al igual que su dominio.

RESPUESTA: Los correos electrónicos serán suministrados por la entidad

21. Agradecemos a la Universidad dar mayor alcance al requerimiento de instalar pantallas de seguimiento en las operaciones, cuales son sus características físicas, la cantidad requerida, entre otros aspectos que sean relevantes incluir en la oferta.

RESPUESTA: En ningún aparte del pliego de condiciones se exige este requerimiento

22. Se solicita mayor claridad por parte de la entidad sobre el manejo de las PQRS, cual es su alcance por parte del proveedor al igual que las responsabilidades. Importante tener los volúmenes mensuales históricos de estas.



RESPUESTA: SE ANEXA INFORME DE SERVICIO ACTUAL MENSUAL

23. Se solicita a la entidad confirmar si se requiere dotación institucional (Uniforme) para los agentes en el Contac Center, lo anterior basados en el numeral en mención y que indica lo siguiente: "Velar por la correcta presentación formal de los agentes de servicio asignados para la prestación de este contrato, ya que la atención al ciudadano es parte esencial de la Universidad Libre y debe entenderse por presentación formal, el correcto uso del uniforme que deberán portar en el desarrollo del presente contrato y desde el inicio del mismo.", de ser afirmativa la respuesta por favor indicar si esta la entrega la universidad, en caso contrario indicar las especificaciones y cantidades requeridas al igual que su periodicidad de entrega.

RESPUESTA: No aplica

24. Se solicita a la entidad compartir el Anexo Económico requerido para plasmar nuestra oferta.

RESPUESTA: En el pliego de condiciones está el cuadro de precios en la página 14. Sin embargo el proponente puede ampliar la información que considere.

25. Se solicita a la Universidad indicarnos si se requiere licenciamiento de Office en los equipos, de ser afirmativa la respuesta indicarnos a que roles se les debe asignar.

RESPUESTA: Los costos de licenciamiento para la operación deben ser asumidos por el proveedor seleccionado

26. Se solicita indicar si se requiere servicio de impresiones dentro de la operación, de ser afirmativa la respuesta por favor indicar los volúmenes mensuales históricos de estas.

RESPUESTA: No aplica

27. Se solicita a la entidad confirmar cual será la pauta de incremento anual entre el IPC y el incremento del SMMLV cada 1 enero de cada año.

RESPUESTA: La Universidad considera el IPC.

28. Los casos escalados seran responsabilidad del proveedor hasta el cierre del mismo o habrá intervención de la universidad en alguna medida?





RESPUESTA: Dependiendo de los casos se trabajaran de manera conjunta.

29. Habrá atención en domingos o festivos en periodos de matrícula o campañas crítica

RESPUESTA: No.

30. Hay tope máximo para la suma de multas (ej. 10% del valor del contrato).

RESPUESTA: Las estipuladas en el pliego de condiciones.

3. PREGUNTAS PRESENTADAS POR LA EMPRESA OUTSOURCING:

1. Agradecemos nos compartan el formato el Excel del formato económico

RESPUESTA: Será enviado con la presente adenda.

2. El amparo 4.4.2 BUEN MANEJO Y CORRECTA INVERSIÓN DEL ANTICIPO, de la póliza de cumplimiento aplica para este contrato?

RESPUESTA: Si

3. Agradecemos nos puedan compartir las respuestas de todos los oferentes esto con el fin de que todos los participantes a la licitación tengamos la misma información

RESPUESTA: Se relacionan en la presente adenda.

4. Se requiere canal de WhatsApp?

RESPUESTA: No es aportado por la Universidad pero gestionado por el proveedor

5. Solicitamos respetuosamente para el numeral "ANEXO 8. CRITERIOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO" El requisito se deba cumplir por medio del Certificado emitido por la ARL o registro de autoevaluación emitido por el Ministerio de Trabajo en el que el porcentaje de implementación sea superior al 95%, esto garantizará que el futuro proponente cumpla con lo requerido en materia de seguridad y salud en el trabajo





RESPUESTA: La Universidad se mantiene con los solicitado en el pliego de condiciones.

6. Cuales serán los indicadores de medición del Outbound?

RESPUESTA: el servicio a contratar es solamente Inbound.

7. Las bases para la gestión Outbound serán provistas por el cliente y cuantos leads gestionables al mes?

RESPUESTA: el servicio a contratar es solamente Inbound

8. Tener presente que el cambio de horario y el cambio de la reforma laboral hace que se tengan recargos nocturnos

RESPUESTA: Estos costos deben ser asumidos y proyectados por el proponente en su oferta

9. Se busca que las 8 personas del inbound estén conectadas en todo el horario o como esta pensada la malla de turnos

RESPUESTA: Si deben estar conectados los 8 en todo el horario, de acuerdo con lo exigido en el pliego de condiciones

10. Se busca que las 5 personas del outbound estén conectadas en todo el horario o como esta pensada la malla de turnos

RESPUESTA: No aplica este requerimiento.

11. Se va a hacer gestión de video llamada?

RESPUESTA: No.

12. Se requiere de uniforme específico para los asesores

RESPUESTA: No.

13. Si se requiere uniforme cuales son las especificaciones de este

RESPUESTA: No aplica este requerimiento.





14. Solicitamos respetuosamente en aras de garantizar la pluralidad de oferentes del presente procesos de licitación la entidad pueda considerar ajustar el indicador de endeudamiento de menor o igual al 55% a menor o igual al 60%. Esta solicitud se fundamente en que a partir del 2022 tras superar la pandemia el país ha afrontado una desaceleración económica que genero un impacto muy fuerte en las entidades del sector de BPO que tuvieron que apalancar su actividad en el sector financiero lo cual llevo a un mayor nivel de endeudamiento, un endeudamiento menor o igual al 60% garantiza que el proveedor puede cumplir con las obligaciones con sus acreedores, sin representar un riesgo para la ejecución del contrato, esto también se puede garantizar con el indicador de capital de trabajo que esta solicitando la entidad.

RESPUESTA: No se acepta.

15. Agradecemos nos puedan compartir el estudio de mercado con el cual se definieron los indicadores financieros dado que el indicador de endeudamiento esta por debajo de la media del sector en Colombia el cual esta en 60,1 %.

RESPUESTA: Corresponde a documentos e informes de estricto manejo interno.

16. De acuerdo con el capitulo "5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y REQUERIMIENTOS MÍNIMOS" donde se menciona "El contratista durante la ejecución del contrato debe contratar el servicio SIP trunk de 100 canales con un ancho de banda mínimo de 300 MB, que permita los servicios de marcación directa entrante y saliente, la gestión de números virtuales (DIDs), el acceso a bolsas de minutos y la posibilidad de configurar integraciones con otros servicios de comunicación." Solicitamos a UNIVERSIDAD LIBRE aclarar si ¿Hace referencia al servicio contratado de PBX por UNIVERSIDAD LIBRE con el proveedor CLARO?

RESPUESTA: No hace referencia al servicio contratado con CLARO, el proponente seleccionado debe contratar servicio SIP trunk de 100 canales con un ancho de banda mínimo de 300 MB

17. Con base a la pregunta anterior. Solicitamos a la entidad dar claridad al requerimiento, ya que en la actualidad la conectividad entre la plataforma PBX de UNIVERSIDAD LIBRE y plataforma del oferente es realizado con una configuración distinta





RESPUESTA: No hace referencia al servicio contratado con CLARO, el proponente seleccionado debe contratar servicio SIP trunk de 100 canales con un ancho de banda mínimo de 300 MB.

18. ¿La herramienta de gestión de redes sociales será provista por UNIVERSIDAD LIBRE o el oferente?

RESPUESTA: Por la Universidad

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

RESPUESTA: 5 cuentas

20. Solicitamos a UNIVERSIDAD LIBRE informar, ¿La plataforma de videollamadas será provista por UNIVERSIDAD LIBRE o por el oferente?

RESPUESTA: No aplica este requerimiento

21. ¿Cuántas personas requieren tener acceso a los reportes generados?

RESPUESTA: Los supervisores del contrato (2).

22. ¿Los reportes dependerán 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: Tal como funciona actualmente.

23. Con el fin de validar posibles automatizaciones, no gustaría saber ¿Cuál es la expectativa que tienen en cuanto a las automatizaciones?, ¿Sobre que servicios y/o procesos?, ¿Qué tipo de automatización esperan (chatbot, voicebot, RPA, etc)?

RESPUESTA: No aplica.

24. En dado caso de ser positiva la respuesta anterior, ¿la automatización requiere alguna integración (via 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 aplica.

25. ¿Es de interés de la entidad que las actuales campañas outbound sean implementadas a través de WhatsApp iniciando la conversación por mensaje HSM?

RESPUESTA: No aplica.

26. En caso de ser positiva la respuesta a la pregunta anterior, por favor compartir que campañas les gustaría y cual es la volumetría estimada

RESPUESTA: No aplica

27. ¿Cuántas personas requieren tener acceso a los reportes generados?

RESPUESTA: 2

28. Para la Línea de Inbound, por favor proporcionar la siguiente información.
Puntualmente, la línea tradicionalmente tenía un horario de atención de lunes a viernes es de 7 am a 7 pm, el nuevo horario va hasta las 9 pm, por favor informar que volumen de tráfico que se espera tener y el TMO en los intervalos de las 7:00 pm, 7:30 pm 8:00 pm y 8:30 pm
Para los días sábados tradicionalmente el horario es de 7:00 am a 1 pm, el nuevo horario va hasta las 4 pm, por favor informar que volumen de tráfico que se espera tener y el TMO en los intervalos de las 1:00 pm, 1:30 pm 2:00 pm, 2:30 pm, 3:00 pm y 3:30 pm.

RESPUESTA: Tal como está en los pliegos de condiciones

29. Para la Línea de Chat por favor proporcionar la siguiente información.
Puntualmente, la línea tradicionalmente tenía un horario de atención de lunes a viernes es de 7 am a 7 pm, el nuevo horario va hasta las 9 pm, por favor informar que volumen de tráfico que se espera tener y el TMO en los intervalos de las 7:00 pm, 7:30 pm 8:00 pm y 8:30 pm
Para los días sábados tradicionalmente el horario es de 7:00 am a 1 pm, el nuevo horario va hasta las 4 pm, por favor informar que volumen de tráfico que se espera tener y el TMO en los intervalos de las 1:00 pm, 1:30 pm 2:00 pm, 2:30 pm, 3:00 pm y 3:30 pm.

RESPUESTA: Tal como está en los pliegos de condiciones

30. Para la gestión Out bound por favor proporcionar la siguiente información:





- Numero de registros que se gestionan mensualmente.
- Periodicidad y tamaño de entrega de las bases de datos.
- Horarios de gestión Out boun (Según la ley 2300 de 2023 La ley establece horarios específicos para contactar a los usuarios con fines comerciales o de cobranza: de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.)
- Porcentaje de conversión.
- Porcentaje de contractibilidad
- Porcentaje de efectividad.
- Numero de intentos de gestión por registro.
- TMO

RESPUESTA: No aplica

31. ¿Para el proceso de Gestión Outbound la gestión se completa en una sola llamada? O ¿es necesario realizar varias llamadas para completar el proceso?

RESPUESTA: No aplica.

32. Se habla de gestión back Office y agentes de back Office, ¿esta gestión es realizada por los asesores de Inboun? O ¿esta gestión la realizan los asesores de outboun? O ¿son asesores exclusivos para gestión de back office?

RESPUESTA: Inbound.

33. Con relación a la gestión de back office si es una gestión independiente por favor informar:
- Volumetría diaria.
 - Volumetría semana.
 - Volumetría mensual.
 - TMO.

RESPUESTA: Tal como funciona actualmente

4. PREGUNTAS PRESENTADAS POR LA EMPRESA INVERSIONES MAVER:

1. 2.8 Anexo 9 - propuesta económica Enlace SIP trunk de 100 canales con un ancho de banda mínimo de 300 MB
¿El servicio de banda ancha debe ser un canal en FO o HFC?





RESPUESTA: *El proponente debe garantizar la conexión permanente del servicio independientemente del canal seleccionado por el contratista.*

2. 5.8 Equipo de trabajo Gerente de proyectos
Se solicita que se valide la especialidad solicitada para el cargo y se reemplace por una experiencia mínima de 5 años en el cargo.

RESPUESTA: *Se acepta la observación y se modifica la experiencia de los cargos Gerente de Proyecto, Coordinador de Campaña, Administrador de Infraestructura. Se elimina la exigencia de especializaciones y se reemplazar por una experiencia mínima de 5 años.*

3. 5.8 Equipo de trabajo Coordinador de Campaña
Se solicita que se valide la especialidad solicitada para el cargo y se reemplace por una experiencia mínima de 6 años en el cargo.

RESPUESTA: *Se acepta la observación y se modifica la experiencia de los cargos Gerente de Proyecto, Coordinador de Campaña, Administrador de Infraestructura. Se elimina la exigencia de especializaciones y se reemplazar por una experiencia mínima de 5 años.*

5. PREGUNTAS PRESENTADAS POR LA EMPRESA ATENTO:

1. 4.3 PÓLIZA (S) DE SEGURO (S): ¿Es posible establecer el término para la constitución de las pólizas a 10 días hábiles posteriores a la suscripción del contrato?

RESPUESTA: No es procedente acceder a dicha solicitud, dado que, por organización, la Universidad Libre tiene establecido como política institucional que luego de adjudicado el contrato, la legalización del mismo debe hacerse en el menor tiempo posible en un lapso que no supere los tres días.

2. 4.4.1 CUMPLIMIENTO GENERAL DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES: Es posible disminuir el porcentaje del amparo al 20%?

RESPUESTA: No se acepta la petición de reducir el porcentaje de las pólizas, porque, pese a que el artículo 6º del Acuerdo n° 05 de 2008 (Reglamento de Compras de la Universidad Libre) no señala los montos y





porcentajes que se deben exigir para las pólizas allí referenciadas, es necesario precisar que, por política y conveniencia institucional, el monto, vigencia y amparos o coberturas de las pólizas enunciadas en el Pliego de Condiciones aludido, se determinan teniendo en cuenta el objeto, la naturaleza y las características y obligaciones que contendrá cada contrato, y dado los riesgos a que puede estar expuesta la Universidad Libre; circunstancia que obliga, en todo caso, a exigir al potencial contratista las garantías que la mantengan indemne frente a esos eventuales riesgos, y de manera especial el cumplimiento y la calidad de los bienes y servicios contratados.

3. 4.4.2 BUEN MANEJO Y CORRECTA INVERSIÓN DEL ANTICIPO: Por favor retirar, no aplica.

RESPUESTA: No se acepta dicha petición dado que el numeral 4.2 —forma de pago— prevé un anticipo que debe ser respaldado con la respectiva póliza de buen manejo y correcta inversión.

4. 4.4.3 CALIDAD DEL SERVICIO: Es posible disminuir el porcentaje del amparo al 20%?

RESPUESTA: No se acepta la petición de reducir el porcentaje de las pólizas, porque, pese a que el artículo 6º del Acuerdo n° 05 de 2008 (Reglamento de Compras de la Universidad Libre) no señala los montos y porcentajes que se deben exigir para las pólizas allí referenciadas, es necesario precisar que, por política y conveniencia institucional, el monto, vigencia y amparos o coberturas de las pólizas enunciadas en el Pliego de Condiciones aludido, se determinan teniendo en cuenta el objeto, la naturaleza y las características y obligaciones que contendrá cada contrato, y dado los riesgos a que puede estar expuesta la Universidad Libre; circunstancia que obliga, en todo caso, a exigir al potencial contratista las garantías que la mantengan indemne frente a esos eventuales riesgos, y de manera especial el cumplimiento y la calidad de los bienes y servicios contratados.

5. 4.4.4 SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES: Es posible disminuir el porcentaje del amparo al 15%?

RESPUESTA: No se acepta la petición de reducir el porcentaje de las pólizas, porque, pese a que el artículo 6º del Acuerdo n° 05 de 2008 (Reglamento de Compras de la Universidad Libre) no señala los montos y





porcentajes que se deben exigir para las pólizas allí referenciadas, es necesario precisar que, por política y conveniencia institucional, el monto, vigencia y amparos o coberturas de las pólizas enunciadas en el Pliego de Condiciones aludido, se determinan teniendo en cuenta el objeto, la naturaleza y las características y obligaciones que contendrá cada contrato, y dado los riesgos a que puede estar expuesta la Universidad Libre; circunstancia que obliga, en todo caso, a exigir al potencial contratista las garantías que la mantengan indemne frente a esos eventuales riesgos, y de manera especial el cumplimiento y la calidad de los bienes y servicios contratados.

6. 4.4.5 RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL: ¿Es posible que acepten la certificación de póliza global del Proveedor por anualidad?.

RESPUESTA: Esta solicitud es viable siempre y cuando la empresa seleccionada con la adjudicación del contrato mantenga vigente la aludida póliza durante la vigencia del contrato que se suscriba, y desde luego, que la cobertura de la póliza incluye expresamente los servicios objeto del pliego de condiciones n° 03/2025

7. 4.4 MULTAS: ¿Es posible pactar que las partes determinarán de mutuo acuerdo las condiciones técnicas y operativas del servicio y que en ningún caso habrá penalidad o descuentos superiores al 10% del valor del servicio ofertado, y esto solo aplicará después de dos meses de inicio del servicio?

RESPUESTA: No se acepta dicha solicitud por lo siguiente: Es conveniente recordar que el pliego de condiciones publicado por la Universidad Libre es documento fundamental en el proceso de selección para la contratación o adjudicación del proyecto en él descrito, ya que establece las especificaciones, requisitos técnicos y condiciones legales que deben cumplir los participantes. Este documento garantiza la transparencia, igualdad de oportunidades y competencia justa entre los interesados.

8. 4.4 MULTAS: ¿Es posible pactar que el Proveedor no asumirá multas o sanciones de entes reguladores por temas específicos del negocio del Cliente?

RESPUESTA: No es clara la observación, sin embargo, se aclara que el numeral 4,4 del pliego prevé con total claridad en qué casos son aplicables las multas allí establecidas, al señalar que se darán solamente por mora o incumplimiento parcial o total de una o varias de las obligaciones contraídas por el contratista con la suscripción del contrato"



9. 4.4 MULTAS: ¿Es posible pactar que el Proveedor no asumirá multas por errores u omisiones por temas de servicio diferente a los SLA?

RESPUESTA: Se revisará conjuntamente entre las partes

- 10.4.4 MULTAS: ¿Es posible pactar que el Proveedor no asumirá no retención de pagos o compensación respecto de la factura por temas de penalidades? Este proceso debe ser acordado por las partes tras un proceso de conciliación de servicios, facturas y pagos.

RESPUESTA: Se revisará conjuntamente entre las partes.

- 11.4.8 CESIÓN DEL CONTRATO: ¿Es posible pactar que el Proveedor puede realizar cesión de derechos económicos, de esta manera puede realizar factoring, ceder facturas, etc. sin previa aprobación del cliente?

RESPUESTA: El numeral 4,8 del pliego no permite la cesión del contrato, por tal razón la solicitud no es viable.

- 12.4.9 IMPUESTOS Y DEDUCCIONES: ¿Es posible pactar que, 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: Es un asunto que se determinará dentro del texto del contrato que eventualmente se adjudique al proveedor seleccionado, todo lo cual, de conformidad con el ordenamiento jurídico colombiano.

- 13.4.9 IMPUESTOS Y DEDUCCIONES: ¿Es posible pactar que, el impuesto de timbre que se llegare a causar por la firma del Contrato correrá por cuenta las partes en porcentajes iguales 50% / 50%?

RESPUESTA: Según concepto emitido por la Oficina de Contabilidad y la Dirección Financiera, es viable esta petición.

- 14.4.10 PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Por favor indicar si para el cumplimiento del objeto contractual el proveedor tiene que dar tratamiento a las bases de datos del cliente y a qué información tendría acceso.

RESPUESTA: Si aplica política de tratamiento de datos



15.4.10 PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Por favor establecer que el cliente es el responsable del tratamiento de los datos personales en los términos de las leyes colombianas aplicables y el proveedor el encargado.

RESPUESTA: Si aplica política de tratamiento de datos

16.4.10 PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Por favor establecer que el cliente debe garantizar que cuenta con la autorización del titular del dato personal para la finalidad respectiva.

RESPUESTA: Si aplica política de tratamiento de datos

17.4.10 PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Es posible incluir en la minuta la siguiente cláusula, relacionada con protección de datos:

En cumplimiento de la normativa de protección de datos, los datos de carácter personal recogidos en virtud de este Contrato, así como todos aquellos de representantes o personal de cualquiera de ellos que se comuniquen a la otra Parte durante la gestión y ejecución de la relación contractual (p.ej., los datos del personal asignado a la ejecución del Contrato), serán tratados por la otra Parte con la finalidad de permitir el desarrollo, cumplimiento y control de la prestación de servicios y de cumplir con sus respectivas obligaciones legales. El tratamiento es necesario para dichas finalidades y su base jurídica es a) la celebración, ejecución, cumplimiento y control de la relación contractual entre las Partes; b) la existencia de un interés legítimo empresarial consistente en la ejecución de este Contrato; y c) el cumplimiento de obligaciones legales.

EL CONTRATANTE, de conformidad con lo establecido en el Art. 9 de la Ley 1581 de 2012 y del art. 10 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y sus disposiciones afines, autoriza de forma previa, expresa e informada al PROVEEDOR para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y transferencia internacional de los datos personales y profesionales por él brindados, en vigencia del presente Contrato, incluidos los datos del personal asignado para la ejecución de los servicios requeridos, para los siguientes fines:

- Realizar todas las actividades necesarias para cumplir y desarrollar la relación contractual y/o servicio, ya sean éstas comerciales, legales y/o tributarias.





- Para fines estadísticos, de control, supervisión y en caso de que aplique para consultar comportamiento financiero y crediticio.

EL PROVEEDOR una vez finalizada la relación comercial entre las partes, deberá borrar de manera segura toda la información almacenada, procesada o transmitida por parte del CONTRATANTE conforme al procedimiento establecido en el presente Contrato.

EL CONTRATANTE declara que ha sido informado que como Titular de los Datos cuenta con los siguientes derechos: Acceso, Actualización, Rectificación y Supresión; éste último salvo que medie un deber legal o contractual que lo impida. Para ello, EL PROVEEDOR ha establecido los siguientes canales de atención: (i) correo electrónico: habeasdata@atento.com.co; y, (ii) dirección física: CALLE 67 # 12-35 Bogotá- Colombia, así como también puede enviar la solicitud al correo electrónico habeasdata@atento.com.co. Para efectos de lo anterior, EL PROVEEDOR se compromete a implementar todas las medidas de seguridad necesarias para garantizar un tratamiento idóneo de los datos personales. EL CONTRATANTE podrá en cualquier momento de forma escrita solicitar al PROVEEDOR el derecho a conocer, actualizar, rectificar y revocar la Autorización que se ha otorgado para el uso de los Datos Personales a través de los canales de atención relacionados anteriormente.

Las Partes declaran y aceptan que toda la información entregada por cualquiera de las Partes, en virtud del Contrato es propiedad exclusiva de la Parte que la suministró. En consecuencia, dicha información no podrá ser utilizada por la otra Parte para fines diferentes a lo establecido en este Contrato para su desarrollo o compartirla sin previa autorización de la Parte que suministró la información.

En caso que EL PROVEEDOR comparta datos personales de sus empleados o potenciales empleados con EL CONTRATANTE, EL CONTRATANTE se compromete a utilizar esta información únicamente con el fin de administrar correctamente la relación jurídica y comercial que se desprende del presente Contrato y no estará autorizado para compartir esta información con terceras personas.

Las partes acuerdan que para efectos del presente Contrato, EL CONTRATANTE se obliga a cumplir con todas y cada una de las exigencias legales vigentes en temas de protección de datos de sus CLIENTES finales o terceros. Por lo anterior, EL CONTRATANTE será quien garantice la legitimidad de las bases de datos que proporcione al PROVEEDOR, así





como su mantenimiento y actualización permanente. EL CONTRATANTE garantizará, en todo momento, que los datos que figuran en las bases de datos entregadas al PROVEEDOR cuentan con las autorizaciones respectivas en la forma prevista en las disposiciones legales vigentes. Adicionalmente, EL CONTRATANTE garantizará que cuenta con la prueba de la autorización de los titulares de los datos entregados con ocasión del presente Contrato y entregará una copia del modelo de autorización que utiliza con la descripción de la finalidad de la misma,

En caso que para la ejecución del Contrato, EL PROVEEDOR en su calidad de Encargado, deba solicitar y/o recolectar la autorización para el tratamiento de datos personales de los titulares por cuenta y en nombre del CONTRATANTE como Responsable de la Información, EL PROVEEDOR utilizará el respectivo guion suministrado por EL CONTRATANTE. Es obligación del CONTRATANTE suministrar al PROVEEDOR los guiones actualizados para el tratamiento de datos personales incluyendo la finalidad específica. EL CONTRATANTE colaborará con EL PROVEEDOR suministrando la autorización del titular respectivo en caso de que se requiera en la ejecución de las obligaciones establecidas en el presente Contrato.

En caso de incumplimiento por parte del CONTRATANTE (incluidos sus empleados y subcontratados) de sus obligaciones según lo establecido en la presente cláusula y de las derivadas de la legislación aplicable en materia de protección de datos, EL CONTRATANTE asumirá la responsabilidad que pudiera imputarse al PROVEEDOR como consecuencia de cualquier tipo de sanciones administrativas impuestas por las autoridades correspondientes, así como de los daños y perjuicios por procedimientos judiciales o extrajudiciales contra EL PROVEEDOR, incluidos en todos los casos honorarios de abogado y cualesquiera otros profesionales, considerándose asimismo causa específica de terminación anticipada del Servicio por parte del PROVEEDOR al configurarse incumplimiento del Contrato.

EL CONTRATANTE declara y manifiesta que en caso que los servicios objeto de este Contrato impliquen la construcción de bases de datos que conlleven la solicitud de autorizaciones, se obliga en entregar al PROVEEDOR el aviso de privacidad y guiones necesarios para obtener la autorización previa e informada del titular del dato y en todo caso mantener indemne al PROVEEDOR por todo concepto relacionado con este asunto

RESPUESTA: En principio no se acepta dicha solicitud, sin embargo, es necesario precisar que eventualmente la Universidad podrá aceptar algunos de estos aspectos que sin duda están acompañados con la





cláusula del contrato que eventualmente se suscribirá con el proveedor seleccionado.

18.4.10 PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: ¿Es posible incluir en la minuta, cláusulas relativas al cumplimiento de la Ley 2300, incluyendo sus instrucciones y directrices para su cumplimiento?

RESPUESTA: Por el alcance del servicio, se acepta la solicitud, habida cuenta que la citada Ley 2300 del 10 de julio del 2023 se hace extensiva a las relaciones comerciales entre los productores y proveedores de bienes y servicios privados o públicos y el consumidor comercial frente al envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario

19. ¿Es posible pactar que el reajuste de precio se realice cada primero de enero, conforme a lo que resulte más alto entre el IPC o el SMMLV?

RESPUESTA: No es posible

20. ¿Es posible 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 la solicitud, dado que según el numeral 2,8 del pliego, es responsabilidad de la empresa participante proyectar la propuesta incluyendo todos los costos directos e indirectos, impuestos y demás costos, relacionados con la celebración del contrato, y respaldar dicha oferta con la póliza de seriedad. Luego de aprobada la contratación no se aceptan reajuste a los precios inicialmente ofertados.

21. ¿Es posible precisar la vigencia del contrato?

RESPUESTA: 24 meses a partir de la firma del acta de inicio

22. ¿Es posible precisar si el contrato tendrá prórroga automática?

RESPUESTA: No

23. En caso que el cliente posponga la fecha de inicio del contrato de forma unilateral. ¿Es posible pactar que el cliente deberá pagar el servicio para cubrir los costes?





RESPUESTA: La fecha de inicio se realizará de común acuerdo entre las partes

24. ¿Es posible establecer que la terminación anticipada del contrato sea bilateral?

RESPUESTA: El numeral 4,1 del pliego establece el término de duración del contrato que eventualmente se suscribirá con el proveedor seleccionado, y en principio no se prevé la terminación anticipada, salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados que impidan la continuación de la ejecución del contrato.

25. ¿Es posible negociar que la terminación unilateral del cliente sea mínimo con 90 días calendario de preaviso?

RESPUESTA: El numeral 4,1 del pliego establece el término de duración del contrato que eventualmente se suscribirá con el proveedor seleccionado, y en principio no se prevé la terminación anticipada, salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados que impidan la continuación de la ejecución del contrato.

26. En caso de terminación unilateral injustificada del Cliente. ¿Es posible pactar que el cliente pagará 6 meses del servicio promedio en razón a las inversiones que hace el proveedor?

RESPUESTA: El numeral 4,1 del pliego establece el término de duración del contrato que eventualmente se suscribirá con el proveedor seleccionado, y en principio no se prevé la terminación anticipada, salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados que impidan la continuación de la ejecución del contrato.

27. ¿Es posible pactar la exclusión de responsabilidad de las partes por concepto de lucro cesante y daños indirectos?

RESPUESTA: No es posible aceptar dicha solicitud, porque riñe con la cláusula general de responsabilidad de todos los contratos que establece que si se incumple un contrato o por alguna otra razón se causa un perjuicio a un tercero, es preciso indemnizarlo, y la indemnización puede contener dos elementos: el daño emergente y el lucro cesante.





28. ¿Es posible limitar la responsabilidad, que se establezca un máximo y que sea debidamente atribuible al proveedor originándose de su acción u omisión?

RESPUESTA: No es posible aceptar dicha solicitud, porque es un asunto que lo resuelve exclusivamente la autoridad competente al dirimir un eventual conflicto surgido del contrato.

29. ¿Es posible pactar no aceptación de responsabilidad por situaciones de fragilidad de los sistemas o plataformas suministradas por el cliente para el desarrollo del contrato?

RESPUESTA: Si es posible de común acuerdo entre las partes.

30. ¿Es posible pactar el tiempo de custodia de las grabaciones máximo de 1 año?

RESPUESTA: no es por 24 meses

31. ¿Es posible pactar el 96.9% como porcentaje de grabaciones?

RESPUESTA: No es por el 100%

32. Si hay auditoria. ¿Es posible precisar su periodicidad y que sean previamente informadas por el cliente sobre la fecha de realización?

Por favor tener en cuenta, que las mismas no pueden versar sobre asuntos sujetos a reserva, confidencialidad o protección de datos.

RESPUESTA: Si es posible de común acuerdo entre las partes.

33. ¿Es posible pactar que el CONTRATANTE asumirá el valor de las auditorias?

RESPUESTA: Si es posible de común acuerdo entre las partes.

34. ¿Es posible no pactar exclusividad de servicio, site y personal respecto de los competidores del potencial cliente?

RESPUESTA: No se está exigiendo exclusividad

35. ¿Es posible establecer que el proveedor podrá prestar servicios a otros actores de la industria donde de desenvuelve el potencial cliente?





RESPUESTA: No se está exigiendo exclusividad

36. ¿Es posible pactar bilateralidad en cláusulas de confidencialidad, SAGRILIFT, anticorrupción, FCPA, no lavado de activos ni financiación del terrorismo?

RESPUESTA: Es un asunto que la Universidad, en consideración a la naturaleza del objeto contractual, eventualmente podrá considerar al momento de proponer las cláusulas del contrato.

37. Por favor indicar si hay minuta del contrato y anexos para que por favor la compartan, reservándose el Proveedor el derecho de negociar lo que sea contrario a sus políticas corporativas.
Aceptar modelo de contrato del Proveedor.

RESPUESTA: La Universidad Libre tiene establecido una minuta de contrato que será dada a conocer al proveedor seleccionado, en la oportunidad prevista en el numeral 4 del pliego.

38. ¿Es posible limitar la supervivencia de las obligaciones solo a la vigencia del contrato?

RESPUESTA: Si solo aplica para el tiempo de la ejecución del contrato.

39. ¿Es posible establecer que cualquier modificación que se pretenda realizar al contrato, debe ser definida de mutuo acuerdo entre las partes?

RESPUESTA: Si es posible de común acuerdo entre las partes.

40. ¿Es posible pactar que con la firma del contrato, el cliente acepta que el proveedor lo anuncie como su cliente sin autorizaciones adicionales?

RESPUESTA: Si es posible de común acuerdo entre las partes.

41. ¿Es posible pactar que el pago de las facturas es 30 días calendario?

RESPUESTA: Por procedimiento se tienen 17 días hábiles.

42. En caso de no pago de las facturas. ¿Se facultará al contratista para la terminación del contrato y aplicación del interés de ley por mora en el pago?





RESPUESTA: La Universidad Libre honra sus compromisos adquiridos con la suscripción de contratos y convenios interinstitucionales, y como Casa de Estudios es respetuosa del ordenamiento jurídico.

43. ¿Es posible establecer un mínimo del servicio?

RESPUESTA: Las condiciones del servicio están claramente estipuladas en los pliegos de condiciones

44. ¿Es posible precisar si el servicio se prestará in house o en las oficinas del proveedor?

RESPUESTA: En las oficinas del proveedor

45. ¿Es posible precisar si es exportación de servicios desde Colombia o los servicios se prestan dentro del territorio de Colombia?

RESPUESTA: Territorio Colombiano.

46. ¿Es posible negociar que en caso que el servicio sea in house en las instalaciones del cliente y luego haya un traslado a sede del proveedor habrá automáticamente un incremento del precio?

RESPUESTA: No aplica.

47. En caso que el cliente requiera espacios, equipos, etc., adicionales a los inicialmente contratados, ¿es posible pactar que el Contratante deberá asumir el valor de los mismos?

RESPUESTA: No aplica.

48. ¿Es posible pactar que, cada parte declara y manifiesta que es un experto en la prestación de sus propios servicios y/o realización de sus actividades según su objeto social, que cuenta con las licencias legales y reglamentarias que eventualmente se le exijan y que declara absuelto de cualquier responsabilidad a la otra parte por las mismas, en la medida que los Servicios que ofrece el proveedor son de contact center/BPO?

RESPUESTA: En principio, no se encuentra necesario estipular tales condiciones en el contrato, habida cuenta que la Universidad Libre es una Institución de Educación Superior con una trayectoria y reconocimiento nacional e internacional de más de un siglo, y el objeto del proceso





licitatorio está encaminado a seleccionar igualmente una empresa especializada con amplia trayectoria en el servicio integral de Contact Center que pueda ser suministrado a la Universidad Libre a nivel nacional.

49. ¿Es posible pactar que, cada parte es propietaria de la propiedad intelectual que utilice para el desarrollo del contrato y la que producida con anterioridad a su suscripción que se emplee para la ejecución del contrato?

RESPUESTA: Es un asunto que la Universidad, en consideración a la naturaleza del objeto contractual, eventualmente podrá considerar al momento de proponer las cláusulas del contrato, que en todo caso deberá ajustarse a la legislación que en materia de derecho de autor rige en el territorio nacional.

50. ¿Es posible pactar que, bajo ningún aspecto se entiende que cualquier desarrollo que realice el Proveedor en la prestación del servicio será propiedad del destinatario de la oferta y/o potencial cliente, a menos que éste lo haya solicitado expresamente y haya pagado por el mismo?

RESPUESTA: Es un asunto que la Universidad, en consideración a la naturaleza del objeto contractual, eventualmente podrá considerar al momento de proponer las cláusulas del contrato, que en todo caso deberá ajustarse a la legislación que en materia de derecho de autor rige en el territorio nacional.

51. ¿Es posible pactar que la legislación y jurisdicción aplicable será la colombiana?

RESPUESTA: Esta inquietud encuentra respuesta en el numeral 1,4 del pliego, relativo al Régimen Jurídico Aplicable.

52. ¿Es posible limitar la obligación de confidencialidad solo a la vigencia del contrato? por cuanto se establece la obligación de devolver la información a solicitud de parte o una vez se haya cumplido el propósito de su entrega.

RESPUESTA: No porque como anexo del contrato, se suscribirá un acuerdo de confidencialidad que tendrá una vigencia de cinco (5) años contados a partir de la fecha en la que inicie la ejecución del contrato, y además en dicho acuerdo se señalará que la empresa contratista deberá devolver a la Universidad Libre todos los activos documentales que eventualmente se le entreguen, comprometiéndose a la destrucción de





cualquier copia de la información, independientemente del soporte o formato en el que se encuentre almacenada, salvo acuerdo en contrario.

53. ¿Es posible pactar de forma bilateral que las partes tengan flexibilidad para realizar transacciones que impliquen un cambio de control sin que por ese hecho se termine el contrato?

RESPUESTA: No se entiende que se quiere significar al expresar, "realizar transacciones que impliquen cambio de control". Sin embargo, el contrato señalará las circunstancias que darán lugar a la terminación del contrato, que incluye, desde luego, la ocurrencia de alguna de las causales contenidas en la ley.

54. ¿Es posible pactar que ante situaciones de cambio de control, el Proveedor informará pero no solicitará autorización previa?

RESPUESTA: No se entiende que se quiere significar al expresar, "cambio de control". Sin embargo, el contrato señalará las circunstancias que darán lugar a la terminación del contrato, que incluye, desde luego, la ocurrencia de alguna de las causales contenidas en la ley.

55. ¿Es posible pactar que cualquier controversia previo agotamiento del dialogo directo sea resuelta a través del tribunal de arbitramento ante el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá?

RESPUESTA: a Universidad Libre tiene establecido una minuta de contrato que será dada a conocer al proveedor seleccionado, en la oportunidad prevista en el numeral 4 del pliego., y en ella se prevé una cláusula de solución de controversias, en donde se procurará resolver de manera directa, todo litigio, discrepancia o reclamación resultantes de la interpretación o ejecución del contrato. Si a pesar de lo anterior, las Partes no logran ninguna solución, adelantarán conciliación de conformidad con las normas legales vigentes y ante las autoridades y/o entidades legalmente autorizadas para ello.

56. Es posible incluir en la minuta la siguiente cláusula, relacionada con temas de prevención de lavado de activos:

Las Partes, sus socios o accionistas, y administradores se comprometen a cumplir con los requisitos que el Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y Financiación De La Proliferación De Armas De Destrucción Masiva – implementado por





cada parte, dentro de los que se encuentran, entregar información veraz y verificable junto con la totalidad de los soportes documentales exigidos y a actualizar su información comercial, financiera, personal, corporativa, societaria o institucional, según aplique, cada vez que haya cambios en la misma, por lo menos una vez al año en caso que el Contrato supere un año de ejecución o cada vez que así lo solicite la parte con la debida justificación suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos.

Las partes adicionalmente declaran y garantizan que ningún Funcionario Público tiene derecho alguno a participar directa o indirectamente en la remuneración de cualquier transacción o venta obtenida a través de este contrato, cuando dicha remuneración se reciba a cambio de que el Funcionario Público realice, omita o retarde actos relacionados con el ejercicio de sus funciones. Cada parte notificará prontamente por escrito a la otra Parte si tiene conocimiento o tiene razón para sospechar de cualquier violación del FCPA, UK Bribery Act, Estatuto Anticorrupción u otras leyes, reglas, regulaciones y órdenes de las autoridades gubernamentales o regulatorias aplicables relacionadas con la administración de riesgo de Soborno y Corrupción.

RESPUESTA: Es un asunto que la Universidad, en consideración a la naturaleza del objeto contractual, eventualmente podrá considerar al momento de proponer las cláusulas del contrato, que en todo caso deberá ajustarse a la legislación que sobre dichos aspectos rige en el territorio nacional.

57. Solo será procedente la indemnización de perjuicios cuando el daño sea debidamente atribuible al contratista, según los presupuestos de Ley.

RESPUESTA: No es posible aceptar dicha solicitud, porque riñe con la cláusula general de responsabilidad de todos los contratos que establece que si se incumple un contrato o por alguna otra razón se causa un perjuicio a un tercero, es preciso indemnizarlo, y tal situación solo puede ser establecida por la autoridad competente de conformidad con el ordenamiento jurídico colombiano.

58. Por favor limitar la cuantía de la indemnización al valor del contrato, de ser indeterminado al promedio de las últimas 3 facturas.

RESPUESTA: No es posible aceptar dicha solicitud, porque riñe con la cláusula general de responsabilidad de todos los contratos que establece que si se incumple un contrato o por alguna otra razón se causa un





perjuicio a un tercero, y la tasación de los mismos la establece la autoridad competente de conformidad con el ordenamiento jurídico colombiano.

59. La indemnización solo procederá sobre los daños directos, no indirectos ni lucro cesante.

RESPUESTA: No es posible aceptar dicho argumento porque riñe con la cláusula general de responsabilidad de todos los contratos que establece que si se incumple un contrato o por alguna otra razón se causa un perjuicio a un tercero, es preciso indemnizarlo, y la indemnización puede contener dos elementos: el daño emergente y el lucro cesante. Adicionalmente la tasación de los mismos la establece la autoridad competente de conformidad con el ordenamiento jurídico colombiano

60. Es posible establecer un procedimiento previo a la aplicación de la cláusula penal que garantice el debido proceso y el derecho a la defensa del proveedor?

RESPUESTA: La Universidad Libre tiene establecido una minuta de contrato que será dada a conocer al proveedor seleccionado, en la oportunidad prevista en el numeral 4 del pliego., y en ella se prevé una cláusula que garantiza el debido proceso en la solución de controversias derivadas de la ejecución del contrato.

61. Por favor establecer que sea por incumplimiento total, toda vez que por incumplimientos parciales ya tenemos multas por incumplimiento de ANS y no es posible penalizar 2 veces por los mismos hechos.

RESPUESTA: La Universidad Libre tiene establecido una minuta de contrato que será dada a conocer al proveedor seleccionado, en la oportunidad prevista en el numeral 4 del pliego., y en ella se prevé una cláusula que garantiza el debido proceso en la solución de controversias derivadas de la ejecución del contrato.

62. Por favor establecer la bilateralidad de la cláusula toda vez que ambas partes pueden incumplir sus obligaciones.

RESPUESTA: La Universidad Libre honra sus compromisos adquiridos con la suscripción de contratos y convenios interinstitucionales, y como Casa de Estudios es respetuosa y cumplidor del ordenamiento jurídico.





63.5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: ¿Cuál es el volumen histórico de llamadas
entrantes por hora, día y mes?

RESPUESTA: Se adjunta informe Tecnico con estadísticas

64.5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: ¿Cuál es el TMO (Tiempo Medio de
Operación) por tipo de llamada (informativa, transferencia, escalamiento)?

RESPUESTA: Se adjunta informe Tecnico con estadísticas.

65.5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: ¿Cuál es el porcentaje de abandono actual?

RESPUESTA: Se adjunta informe Tecnico con estadísticas.

66.5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: ¿Cuál es el nivel de servicio objetivo (ej.
80/20, 90/30)?

RESPUESTA: Se adjunta informe Tecnico con estadísticas.

67.5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: ¿Hay picos estacionales o días de alta
demanda?

RESPUESTA: Se adjunta informe técnico con estadísticas.

68.5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: ¿Qué porcentaje de llamadas requiere
escalamiento interno?

RESPUESTA: Se adjunta informe Tecnico con estadísticas.

69.5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: ¿Qué porcentaje de llamadas se resuelven
en el primer contacto?

RESPUESTA: Se adjunta informe técnico con estadísticas.





70.5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: ¿Cuántas interacciones por chat se reciben por hora/día/mes?

RESPUESTA: Se adjunta informe Tecnico con estadísticas

71.5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:Cuál es el TMO promedio por chat?

RESPUESTA: Se adjunta informe Tecnico con estadísticas

72.5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: ¿Cuántos chats simultáneos puede manejar un agente?

RESPUESTA: Se adjunta informe Tecnico con estadísticas,

73.5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: ¿Cuál es el nivel de servicio esperado para este canal?

RESPUESTA: Se adjunta informe Tecnico con estadísticas.

74.5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: ¿Qué herramientas de chat se utilizan (WhatsApp, WebChat, etc.)?

RESPUESTA: WhatsApp y webchat.

75.5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: ¿Hay automatización (Bots) en alguna parte del flujo?

RESPUESTA: Chatbot.

76.5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: ¿Cuántos correos se reciben y responden por día/mes?

RESPUESTA: La operación es telefónica.





77.5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: ¿Cuál es el tiempo promedio de respuesta?

RESPUESTA: No aplica, la operación es telefónica y de chat

78.5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: ¿Qué porcentaje de correos requiere
seguimiento o escalamiento?

RESPUESTA: No aplica, la operación es telefónica y de chat

79.5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: ¿Hay SLA definidos para este canal?

RESPUESTA: No aplica, la operación es telefónica y de chat

80.5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: ¿Cuántos correos se reciben diariamente,
semanalmente y mensualmente?

RESPUESTA: No aplica, la operación es telefónica y de chat

81.5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: ¿Cuántos correos quedan sin respuesta al
final de cada jornada?

RESPUESTA: No aplica, la operación es telefónica y de chat

82.5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: ¿Cuál es el promedio de correos
acumulados en backlog por día?

RESPUESTA: No aplica, la operación es telefónica y de chat

83.5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: ¿Cuál es el volumen máximo de correos
acumulados que se ha registrado?

RESPUESTA: No aplica, la operación es telefónica y de chat.

84.5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: ¿Requieren encerramiento de la operación?





RESPUESTA: No aplica

85.5.3 FORMULARIO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS: Cuantas personas y estaciones de trabajo
tienen actualmente para la gestión del servicio?

RESPUESTA: No aplica.

86. Por favor confirmar la fecha estimada de implementación del servicio

RESPUESTA: 15 días calendario luego de la firma del acta de inicio.

87. Se cuenta con tope de penalizaciones? Por favor inicial cual es?

RESPUESTA: No se cuenta con tope de penalización.

88. Agradecemos el compartir el histórico de penalizaciones del servicio de los
últimos meses

RESPUESTA: No se han presentado penalizaciones.

89. Se requiere de estudio de seguridad para los agentes?

RESPUESTA: No se contempla dentro de los pliegos.

90. Por favor confirmar la cantidad de días de formación inicial

RESPUESTA: 15 días

91. Los agentes deberán ser contratados desde el inicio de la formación o queda
a potestad del proveedor

RESPUESTA: A potestad del proveedor.

92. Se cuenta con ratios definidos por universidad libre o son a propuesta del
proveedor

**RESPUESTA: Para la operación del contact center no está estrictamente
definido por la Universidad, se deja a potestad del proveedor siempre y
cuando se cumplan los ANS contemplados y los tiempos de respuesta y
demás indicadores de desempeño contractualmente.**





93. Se requiere de estudio de seguridad para los agentes?

RESPUESTA: No se requiere.

94. Conforme a la siguiente indicación "Facilitar información y orientación respecto a los procesos, servicios, competencias y procedimientos de la Universidad que se realicen a través del chat, redes sociales y video llamadas." por favor indicar si los canales en mención deben ser proporcionados por el proveedor de ser así agradecemos indicar el alcance

RESPUESTA: Los Canales son proporcionados por la Universidad.

95. Por favor compartir en Excel o Word el anexo económico, estimado por la Universidad para cotizar el servicio

RESPUESTA: Se encuentra referido en la página 14 está el cuadro de precios, sin embargo el proponente podrá ampliar la información de acuerdo a su oferta.

96. En línea con la pregunta anterior por favor indicar si se espera la tarifa sea por agente, FTE, Hr Loguin etc.

RESPUESTA: Se encuentra referido en la página 14 está el cuadro de precios, sin embargo, el proponente podrá ampliar la información de acuerdo a su oferta.

97. Agradecemos confirmar cual es el objetivo de los DID solicitados dentro del pliego, adicionalmente confirmar si se requiere numeración local o móvil,

RESPUESTA: No se solicitan DID.

98. Por favor aclarar el numero Outbound debe ser único e identificable? Para la gestión del servicio que solicita la universidad

RESPUESTA: No aplica, la operación es solo Inbound

99. Se entiende que solicitan canal dedicado entre la universidad y el proveedor con un ancho de banda mínimo de 300 MB?, Es correcta esta apreciación

RESPUESTA: Si es correcta.





100. Cual es método de integración de la PBX de la universidad y el sistema Omnicanal del proponente

RESPUESTA: Por medio de la croconexión contratada por el proponente.

101. Por favor confirmar el tiempo de retención de las grabaciones

RESPUESTA: 24 meses a partir de la firma del acta de inicio.

102. El correo puede ser gestionado desde la plataforma Omnicanal o desde el CRM de la universidad

RESPUESTA: Si lo pueden gestionar, se entrega el correo con el licenciamiento de la Universidad.

103. La universidad compartirá el árbol /flujo y casos de flujo del IVR

RESPUESTA: Se construirá de manera conjunta.

104. Se requiere de servicio de Voicebot para la gestión del servicio?

RESPUESTA: Si se requiere

105. El acceso web de los agentes es para consulta?

RESPUESTA: Si.

106. Por favor ampliar el siguiente requerimiento "Proveer a la Universidad la base de datos y gestión de llamadas entrantes y salientes de tipo comercial."

RESPUESTA: Se debe entregar el registro de llamadas de interesados en los diferentes programas de la Universidad categorizando los servicios atendidos.

107. Agradecemos aclarar el siguiente requerimiento "Proveer de herramientas, equipos tecnológicos, insumos y demás requerimientos de operación en todos los puntos de atención al ciudadano a nivel local y nacional." cuales son los puntos al ciudadano implica agentes en puntos especificos? de ser asi en donde son los mismos 8 estimados en la RFP?



RESPUESTA: Esto hace referencia a la infraestructura que debe poseer el proponente para garantizar la operación del servicio

108. Por favor ampliar el requerimiento las 8 personas deben estar en puntos diferentes? "Velar por la correcta presentación formal de los agentes de servicio asignados para la prestación de este contrato, ya que la atención al ciudadano es parte esencial de la Universidad Libre y debe entenderse por presentación formal, el correcto uso del uniforme que deberán portar en el desarrollo del presente contrato y desde el inicio del mismo." adicionalmente por favor indicar que artículos deben componer la dotación "uniforme"

RESPUESTA: Esto hace referencia a la infraestructura que debe poseer el proponente para garantizar la operación del servicio

Dado a los siete (7) días del mes de octubre de 2025.

Atentamente,

OFICINA DE COMPRAS - SEDE PRINCIPAL

