

## RESPUESTA OBSERVACIONES PLIEGO INVITACION PUBLICA No. 01 de 2022

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

La Universidad Tecnológica de Pereira, se permite dar respuesta a las observaciones presentadas al pliego de la Invitación Publica No. 01 de 2022, En los siguientes términos:

### OBSERVACION 1

----- Forwarded message -----

De: **Faviola Molina** <[faviola.molina@imaginecx.co](mailto:faviola.molina@imaginecx.co)>

Date: mié., 5 de enero de 2022 1:53 p. m.

Subject: Observaciones Pliego: PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES

To: [epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co) <[epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co)>

Cc: Daniela Vera <[daniela.vera@imaginecx.co](mailto:daniela.vera@imaginecx.co)>

Buenos días:

**Sres. Universidad Tecnológica de Pereira:**

En Imagine CX SAS, presentamos interés en participar en el proceso: "Prestar el servicio de una plataforma tecnológica que permita integrar diferentes canales de atención virtual como WhatsApp Business API y WhatApp MultiAgente descritos en la invitación, numeral 7 especificaciones técnicas, en el marco del contrato interadministrativo No. 9962021 de 2021".

Por lo tanto, enviamos las Observaciones que tenemos del prepliego.

#### Observaciones:

1. La Universidad Tecnológica de Pereira, dispone de APIS o Web Services para hacer la conexión a las bases de datos Central?
- 2.Cuál es el peso de los archivos que enviarían por cada mensaje?
3. ¿Qué tipo de notificaciones desean enviar, transaccionales o de difusión ejem: promociones ?
4. De llegarse a integrar la BD Central con WhatsApp API cual es la expectativa de esta integración ?
5. Por favor nos pueden ayudar diligenciando los servicios e integraciones requeridas

Aplicativo	Descripción y alcance	Protocolo	Origen-Destino de la información

6. Cuántos usuarios multiagentes harán uso de la plataforma?
7. Cuánto es la duración del contrato?
8. Solicitamos por favor de ser posible, que puedan anexar códigos UNSPSC que estén más acordes al prepliego marco en referencia.

## RESPUESTA OBSERVACIONES PLIEGO INVITACION PUBLICA No. 01 de 2022

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

Nosotros tenemos la experiencia y la capacidad y además contamos con las certificaciones y contratos bajo los siguientes códigos:

SEGM	FAMI	CLAS	PROD	DESCRIPCION
43	23	23	00	SOFTWARE DE CONSULTAS Y GESTIÓN DE DATOS
81	11	18	00	SERVICIOS DE SISTEMAS Y ADMINISTRACIÓN DE C OMponentes de sistemas
81	11	22	00	MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SOFTWARE

Esperamos su colaboración para poder participar en este proyecto, estamos muy interesados en hacerlo.

Quedamos atentos.

Cordialmente,



**Imagine CX**

Faviola Molina | Account Manager

Mobile: +57: 3160188564

[Imagine CX](https://www.imaginecx.co/) | Bogotá, Colombia

<https://www.imaginecx.co/>

### RESPUESTAS:

La Universidad Tecnológica de Pereira Teniendo en cuenta que las presentes observaciones son iguales a las presentadas al prepliego, se permite dar respuesta en el mismo sentido; es de anotar que las respuestas a las observaciones presentadas al prepliego fueron publicadas en la página web de la Entidad el día 5 de enero de 2022

1. ¿La Universidad Tecnológica de Pereira, dispone de APIS o Web Services para hacer la conexión a las bases de datos Central?

**Respuesta:** El API UTP es una interfaz que permitirá a través de una o varias URL enviar las respuestas del usuario y también leer la información básica del usuario (se reconoce el # celular de donde escribe y se lee de la base de datos la información de la persona). Las API se diseñarán en conjunto con el proveedor para poder establecer los criterios de forma de las mismas.

## RESPUESTA OBSERVACIONES PLIEGO INVITACION PUBLICA No. 01 de 2022

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

2. ¿Cuál es el peso de los archivos que enviarían por cada mensaje?

**Respuesta:** Se estima hasta un máximo de 20Mb por archivo individual

3. ¿Qué tipo de notificaciones desean enviar, transaccionales o de difusión ejem: promociones?

**Respuesta:** Las notificaciones son tipo plantillas las cuales luego que el usuario responda se conectará a un flujo programado tipo Chatbot. No es información comercial ni promocional, es información de interés general para los productores enmarcados en el Servicio Público de Extensión Agropecuaria a través de la metodología digital.

4. De llegarse a integrar la BD Central con WhatsApp API cual es la expectativa de esta integración ?

**Respuesta:** La integración entre la plataforma dispuesta por el proveedor y la BD Central es requerida para consultar la información de los usuarios previamente registrados y a su vez para actualizar la información que se capture a través de preguntas diseñadas en un flujo de chatbot. Las respuestas capturadas por WhatsApp se enviarán a través de un API conectada a la BD de la Universidad.

5. Por favor nos pueden ayudar diligenciando los servicios e integraciones requeridas.

Aplicativo	Descripción y alcance	Protocolo	Origen-Destino de la información

**Respuesta:** Las API que serán consumidas en modo lectura/escritura de la BD Central, no se encuentran desarrolladas aún. El desarrollo de las mismas se hará por parte de la Universidad con el acompañamiento del contratista seleccionado. Se estiman 10 API mensuales.

6. ¿Cuántos usuarios multiagentes harán uso de la plataforma?

**Respuesta:** 65 multiagentes

## RESPUESTA OBSERVACIONES PLIEGO INVITACION PUBLICA No. 01 de 2022

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

7. ¿Cuánto es la duración del contrato?

**Respuesta:** conforme al numeral 2 de la invitación está determinado así: "**PLAZO DE EJECUCIÓN** El contrato tendrá un plazo de ejecución contado a partir de la suscripción del acta de inicio hasta el 31 de julio del 2022." Se establecerá exactamente al momento de la adjudicación

8. Solicitamos por favor de ser posible, que puedan anexar códigos UNSPSC que estén más acordes al prepliego marco en referencia.

Nosotros tenemos la experiencia y la capacidad y además contamos con las certificaciones y contratos bajo los siguientes códigos:

SEGM	FAMI	CLAS	PROD	DESCRIPCION
43	23	23	00	SOFTWARE DE CONSULTAS Y GESTIÓN DE DATOS
81	11	18	00	SERVICIOS DE SISTEMAS Y ADMINISTRACIÓN DE COMPONENTES DE SISTEMAS
81	11	22	00	MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SOFTWARE

**Respuesta:** Se aceptó parcialmente la observación y se incluyó en el pliego definitivo el código

43 23 23 00      Software de consulta y gestión de datos

### OBSERVACION 2

----- Forwarded message -----

De: '**Alejandro Ruiz Lopez**' via Entidad Prestadora de Servicios Agropecuarios - EPSEA <[epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co)>

Date: mié, 5 ene 2022 a la(s) 22:06

Subject: RV: OPORTUNIDAD 05-01-2022-UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

To: [epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co) <[epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co)>

Buenas noches

A continuación, enviamos algunas observaciones al pliego INVITACIÓN PÚBLICA No. 01 de 2022  
Quedamos atentos a su respuesta

## RESPUESTA OBSERVACIONES PLIEGO INVITACION PUBLICA No. 01 de 2022

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

Cordial saludo

**Alejandro Ruiz López**  
Ejecutivo de Cuenta Gobierno  
Vp. de Negocios Empresas y Gobierno  
[alejandroruiz@tigo.com.co](mailto:alejandroruiz@tigo.com.co)  
Teléfono: (6) 324 7395 | Cel : 300 677 0201

**RESPUESTA:** Las observaciones presentadas por el posible proponente numeradas como observación 2, 5 y 6 tienen el mismo contenido: un archivo en Excel con 17 interrogantes iguales, exceptuando la observación 6 que adiciona el numeral 18, por lo tanto, se resolverán en la respuesta de la observación 6

### OBSERVACION 3

----- Forwarded message -----

De: **IT CLOUD SERVICES S.A.S** <[ccastellanos@itcloudcolombia.com](mailto:ccastellanos@itcloudcolombia.com)>

Date: jue, 6 ene 2022 a la(s) 07:50

Subject: Correo Comentarios contratacion

To: <[ccastellanos@itcloudcolombia.com](mailto:ccastellanos@itcloudcolombia.com)>, <[epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co)>

Titulo del Comentario: CONVOCATORIA 1 DE 2022

Nombre Quien Escribe: IT CLOUD SERVICES S.A.S

Correo Quien Escribe: [ccastellanos@itcloudcolombia.com](mailto:ccastellanos@itcloudcolombia.com)

Comentario: Según políticas de It Cloud Services s.a.s , los pagos son mensualidad por anticipado

**RESPUESTA:** Los pagos se realizarán conforme al pliego de condiciones numeral 4 **"FORMA DE PAGO** Pagos parciales mes anticipado una vez, verificada la necesidad del periodo durante el cual se va a recibir el servicio, descontando en los meses subsiguientes los valores no consumidos y así sucesivamente hasta la liquidación del contrato"

### OBSERVACION 4

----- Forwarded message -----

De: **Faviola Molina** <[faviola.molina@imaginecx.co](mailto:faviola.molina@imaginecx.co)>

Date: jue, 6 ene 2022 a la(s) 10:01

Subject: RE: Observaciones Pliego: PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE

## RESPUESTA OBSERVACIONES PLIEGO INVITACION PUBLICA No. 01 de 2022

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES

To: [epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co) <[epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co)>

Cc: Daniela Vera <[daniela.vera@imaginecx.co](mailto:daniela.vera@imaginecx.co)>

Buenos días:

Sres. Universidad Tecnológica de Pereira:

En cuanto a este pliego tenemos otra observación y corresponde a la fórmula que plantea la UTP para el cálculo del Nivel de Endeudamiento, la cual señala lo siguiente:

$$3. \text{ Nivel de endeudamiento} = \frac{\text{Total activo}}{\text{Total pasivo}} \leq 70\%$$

Esta fórmula no es correcta para el cálculo del Nivel de Endeudamiento, por favor revisar esta fórmula, ya que la formula correcta es: **Total Pasivo/ Total Activo**.

Quedamos atentos.

Cordialmente,



Faviola Molina | Account Manager

Mobile: +57: 3160188564

[Imagine CX](https://imaginecx.co/) | Bogotá, Colombia

<https://imaginecx.co/>

**RESPUESTA:** Una vez verificada la observación presentada por Imagine CX en relación con la fórmula para estimar el nivel de endeudamiento, se determinó que la misma es procedente y que obedece a un error en la transcripción de los pliegos definitivos. Así las cosas, se debe publicar la adenda al proceso indicando la corrección en el punto 3; literal B) Evaluación Financiera, del numeral 21. ANÁLISIS, EVALUACIÓN, COMPARACIÓN DE PROPUESTAS Y ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO; así: "... **3. Endeudamiento =  $\frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}} \leq 70\%$** "

Los demás componentes del proceso se mantienen sin modificaciones.

## RESPUESTA OBSERVACIONES PLIEGO INVITACION PUBLICA No. 01 de 2022

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

### OBSERVACION 5

----- Forwarded message -----

De: '**Alejandro Ruiz Lopez**' via Entidad Prestadora de Servicios Agropecuarios -

EPSEA <[epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co)>

Date: mié, 5 ene 2022 a las 22:06

Subject: RV: OPORTUNIDAD 05-01-2022-UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

To: [epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co) <[epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co)>

Buenas noches

A continuación, enviamos algunas observaciones al pliego **INVITACIÓN PÚBLICA No. 01 de 2022**

Quedamos atentos a su respuesta

Cordial saludo

**Alejandro Ruiz López**

Ejecutivo de Cuenta Gobierno

Vp. de Negocios Empresas y Gobierno

[alejandruiz@tigo.com.co](mailto:alejandruiz@tigo.com.co)

Teléfono: (6) 324 7395 | Cel : 300 677 0201

**RESPUESTA:** Las observaciones presentadas por este posible proponente numeradas como observación 2, 5 y 6 tienen el mismo contenido: un archivo en Excel con 17 interrogantes iguales, exceptuando la observación 6 que adiciona el numeral 18, por lo tanto, se resolverán en la respuesta de la observación 6

### OBSERVACION 6

----- Forwarded message -----

De: '**Alejandro Ruiz Lopez**' via Entidad Prestadora de Servicios Agropecuarios -

EPSEA <[epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co)>

Date: jue, 6 ene 2022 a la(s) 17:57

Subject: RV: OPORTUNIDAD 05-01-2022-UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

To: [epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co) <[epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co)>

Buenas tardes

Se envía una consulta adicional desde el punto de vista tecnico

Quedamos atentos



## RESPUESTA OBSERVACIONES PLIEGO INVITACION PUBLICA No. 01 de 2022

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

**Alejandro Ruiz López**  
Ejecutivo de Cuenta Gobierno  
Vp. de Negocios Empresas y Gobierno  
[alejandro.ruiz@tigo.com.co](mailto:alejandro.ruiz@tigo.com.co)  
Teléfono: (6) 324 7395 | Cel : 300 677 0201

### RESPUESTA OBSERVACIÓN 6

Las observaciones presentadas por este posible proponente numeradas como observación 2, 5 y 6 tienen el mismo contenido: un archivo en Excel con 17 interrogantes iguales, exceptuando la observación 6 que adiciona el numeral 18, por lo tanto, se resuelven en la presente respuesta:

	Solicitud del Cliente	Observación para El Cliente	Respuesta de la Universidad Tectológica de Pereira-UTP
1	1. Debe permitir el envío de Notificaciones a través de plantillas, siendo estas el primer contacto en sentido Empresa - Cliente, el cuál luego será atendido a través de un Chatbot	Se solicita confirmar si se trata de plantillas predeterminadas por cliente o plantillas predefinidas por el oferente.	La totalidad de las plantillas las diseñará la UTP
2	2. La plataforma debe tener una interfaz gráfica que permita crear los Flujos de conversaciones (inbound/outbound) sin requerir lenguaje de programación explícito. Los flujos de conversaciones deben permitir anexar imágenes, videos, links, documentos en general. Debe permitir la toma de decisiones basadas en respuestas (Split).	Se solicita confirmar cual es el objeto de este punto teniendo en cuenta que la solicitud es en modalidad de servicio y el oferente puede realizar las modificaciones o flujos que sean requeridas	No, el oferente no realizará las modificaciones ni los flujos que se requieran, la UTP se encargará de diseñar los contenidos de los flujos, de crear su lógica y de construirlos, programarlos y ejecutarlos en la plataforma que el oferente dispondrá para ello. El objeto de este punto es que el oferente debe proveer toda la tecnología suficiente que se requiera para realizar de manera gráfica los flujos del chatbot, que son necesarios para la interacción con el Usuario final.



## RESPUESTA OBSERVACIONES PLIEGO INVITACION PUBLICA No. 01 de 2022

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

3	2. La plataforma debe tener una interfaz gráfica que permita crear los Flujos de conversaciones (inbound/outbound) sin requerir lenguaje de programación explícito. Los flujos de conversaciones deben permitir anexar imágenes, videos, links, documentos en general. Debe permitir la toma de decisiones basadas en respuestas (Split).	Se solicita aclarar si se requiere transferencia de conocimiento referente a la creación de los flujos conversacionales.	Puesto que existen múltiples plataformas para programar y ejecutar los flujos de un chatbot, el oferente debe capacitar al equipo de profesionales que la UTP asigne para ello en el manejo de su plataforma y en el diseño, programación, almacenamiento, envío y administración de los contenidos.
4	2. La plataforma debe tener una interfaz gráfica que permita crear los Flujos de conversaciones (inbound/outbound) sin requerir lenguaje de programación explícito. Los flujos de conversaciones deben permitir anexar imágenes, videos, links, documentos en general. Debe permitir la toma de decisiones basadas en respuestas (Split).	Se solicita aclarar si el cliente se hará cargo de las modificaciones de los flujos sin requerir al oferente para estos cambios.	La UTP hará todos los flujos del chatbot, el oferente dispondrá de la tecnología y el soporte para ello
5	Debe permitir el logueo simultáneo de varias credenciales con el rol de Creadores de Flujos de Conversaciones	Se solicita confirmar cuantos usuarios requieren este rol	Inicialmente se estiman 2 usuarios con este rol
6	4. La plataforma debe permitir la conexión a la Base de Datos central del proyecto en doble sentido (BdD_Central <-> API_UTP <-> WhatsappBusinessApi) para la creación de los Flujos de conversaciones y para enviar de manera parametrizada a la Base de Datos las respuestas del usuario	Se solicita confirmar cual es la base de datos y el tipo de integraciones que permite para la integración de servicios.	La base de datos es de total administración de la UTP, el oferente solamente se integrará a ella a través de las API

## RESPUESTA OBSERVACIONES PLIEGO INVITACION PUBLICA No. 01 de 2022

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

7	4. La plataforma debe permitir la conexión a la Base de Datos central del proyecto en doble sentido (BdD_Central <-> API_UTP <-> WhatsappBusinessApi) para la creación de los Flujos de conversaciones y para enviar de manera parametrizada a la Base de Datos las respuestas del usuario	Se solicita confirmar de que se trata el componente API UTP.	La API_UTP es una interfaz para integrar el flujo de información entre la base de datos central de los usuarios con el canal digital chatbot, igual que serán usadas para enviar a la base de datos las respuestas que el usuario dé a través de la conversación. las cuales se construirá con el apoyo del oferente ganador del proceso .
8	5. La plataforma debe soportar un promedio de 300000 conversaciones semanales a números diferentes	Se solicita aclarar si las conversaciones tienen un volumen de mensajes definido	No existe un número de mensajes definidos
9	5. La plataforma debe soportar un promedio de 300000 conversaciones semanales a números diferentes	Se solicita aclarar la definición de conversación, en qué momento se considera su inicio y en que momento se considera su fin.	Existen dos posibles inicios de conversación: 1- A través del envío de una Plantilla y que el usuario responda a esta, lanzando inmediatamente el flujo del chatbot programado en la plataforma del oferente. 2- Que el usuario inicie la conversación.
10	6. La plataforma debe poder escalar la conversación del Chatbot a un Multiagente		No hay pregunta
11	1. Debe permitir el contacto en doble vía Cliente <-> Empresa, el cuál será atendido a través de un asesor en tiempo real	Se solicita confirmar cuantos asesores en tiempo real serán atendidos	se requieren 64 licencias de multiagente
12	4. La plataforma debe permitir la conexión a la Base de Datos central del proyecto en doble sentido (BdD_Central <-> API_UTP <-> WhatsappMultiagente) para enviar de manera parametrizada a la Base de Datos las respuestas del usuario.	Se solicita confirmar cual es la base de datos y el tipo de integraciones que permite para la integración de servicios.	Pregunta repetida

## RESPUESTA OBSERVACIONES PLIEGO INVITACION PUBLICA No. 01 de 2022

“PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES “PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL”

13	4. La plataforma debe permitir la conexión a la Base de Datos central del proyecto en doble sentido (BdD_Central <-> API_UTP <-> WhatsappMultiagente) para enviar de manera parametrizada a la Base de Datos las respuestas del usuario.	Se solicita confirmar de que se trata el componente API UTP.	Pregunta repetida, ya se dio respuesta según la pregunta No 7.
14	Actividad 1. Proveer una plataforma que permita crear flujos de conversación ChatBot	Se solicita confirmar si dentro de los servicios a ofertar también se incluyen los servicios asociados a Whatsapp	A través de esta convocatoria se requiere que el Proveedor disponga de toda la infraestructura tecnológica para que La Universidad pueda realizar el envío de Plantillas, las cuales luego de que el cliente responda la misma, se lance un flujo de conversación ChatBot, el cuál será alimentado a través de un API que leerá la información de la base de datos, y a su vez, a través de otra API las respuestas del cliente serán enviadas a la base de datos de la universidad. AL final del flujo chatbot, si el usuario lo requiere, debe permitir escalar el chatbot a un multiagente para que tenga una atención personalizada. El chatbot debe permitir enviar archivos, pdf, imágenes, videos, etc.
15	Actividad 1. Proveer una plataforma que permita crear flujos de conversación ChatBot	Se solicita confirmar cuantos usuarios actuaran como agentes y cuantos como supervisores de la plataforma	Son 64 agentes y 1 supervisor
16	Actividad 1. Proveer una plataforma que permita crear flujos de conversación ChatBot	Se solicita confirmar si el oferente también debe suministrar los números que deben ser asociados a los servicios de whatsapp.	Solo se hará comunicaciones a través de una (1) línea oficial la cual la proporcionará la Universidad Tecnológica de Pereira.

## RESPUESTA OBSERVACIONES PLIEGO INVITACION PUBLICA No. 01 de 2022

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

17	Actividad 1. Proveer una plataforma que permita crear flujos de conversación ChatBot	Se solicita aclarar cuál es la infraestructura y servicios que entrega UTP y cuales los definidos por parte del oferente.	La UTP dispondrá de una plataforma con una base de datos de los usuarios del servicio público de extensión agropecuaria y con las API necesarias para leer/escribir la base de datos con base en las necesidades de los flujos del chatbot de las respuestas que de él usuario. Es responsabilidad del oferente proveer toda la infraestructura y los servicios que requiera para llevar a cabo la prestación del servicio (creación de flujos chatbot, CRM, reporteador, escalamiento jerárquico, logueo desde celular, y todas las demás requeridas)
18	Actividad 1. Proveer una plataforma que permita crear flujos de conversación ChatBot	Se solicita aclarar cuáles son los tiempos de operación del servicio, 8x5, 7x24	El servicio operará todos los días del mes en horarios desde 6am hasta 8pm

### OBSERVACION 7

----- Forwarded message -----

De: **Faviola Molina** <[faviola.molina@imaginecx.co](mailto:faviola.molina@imaginecx.co)>

Date: vie, 7 ene 2022 a la(s) 14:45

Subject: RE: Observaciones Pliego: PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES

To: [epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co) <[epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co)>

Cc: Daniela Vera <[daniela.vera@imaginecx.co](mailto:daniela.vera@imaginecx.co)>

Buenas tardes:

**Sres. Universidad Tecnológica de Pereira:**

En Imagine CX SAS, presentamos interés en participar en el proceso: "Prestar el servicio de una plataforma tecnológica que permita integrar diferentes canales de atención virtual como WhatsApp Business API y WhatApp MultiAgente descritos en la invitación, numeral 7 especificaciones técnicas, en el marco del contrato interadministrativo No. 9962021 de 2021".

## RESPUESTA OBSERVACIONES PLIEGO INVITACION PUBLICA No. 01 de 2022

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

Por lo tanto, enviamos las Observaciones que tenemos del prepliego.

1. La Universidad Tecnológica de Pereira, dispone de APIS o Web Services para hacer la conexión a las bases de datos Central?
2. Cuál es el peso de los archivos que enviarían por cada mensaje?
3. ¿Qué tipo de notificaciones desean enviar, transaccionales o de difusión ejem: promociones ?
4. De llegarse a integrar la BD Central con WhatsApp API cual es la expectativa de esta integración ?
5. Por favor nos pueden ayudar diligenciando los servicios e integraciones requeridas

<input type="checkbox"/> <b>Aplicativo</b>	<b>Descripción y alcance</b>	<b>Protocolo</b>	<b>Origen-Destino de la información</b>

6. Cuantos usuarios multiagentes harán uso de la plataforma?
7. Cuál es la cantidad de usuarios que van a tener acceso a la plataforma CRM?
8. Cuál es la información que se almacena en la base de datos que dispone la Universidad?
9. Cuentan con algún CRM?
10. Que funciones o alcance se espera del CRM ?
11. Cuál es el proceso del negocio principal ?
12. Cuáles son las reglas de negocio?
13. Cuál es el objetivo principal y específicos del proyecto?
14. Cuál es el fin y el alcance de utilizar la base de datos
15. Cuando se habla de "**PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL**" Cuál es el segmento principal del proyecto? Ventas, servicio al cliente, gestión del cliente o posicionamiento y generación de demanda?
16. "La plataforma debe permitir la conexión a la Base de Datos central del proyecto en doble sentido (BdD\_Central <-> API\_UTP <-> WhatsappBusinessApi) para la creación de los Flujos de conversaciones y para enviar de manera parametrizada a la Base de Datos las respuestas del usuario" ¿Cuáles son los campos y que información necesitarían enviar y recibir de WhatsappBusinessApi?
17. La BD Central del proyecto quien la provee? La universidad o hace parte de proyecto
18. En caso de que la Universidad provea la BD Central, también proveen la API\_UTP? O es responsabilidad del proveedor realizar la construcción de esta?
19. Con relacion al requerimiento de "la plataforma debe soportar un promedio de 300000 conversaciones semanales a números diferentes" ¿Cuantos números diferentes al mes?
20. Con relación al requerimiento de "La plataforma debe poder escalar la conversación del Chatbot a un Multiagente" a que se refiere con Multiagente?
21. Cuantas plantillas desean enviar por mes?

## RESPUESTA OBSERVACIONES PLIEGO INVITACION PUBLICA No. 01 de 2022

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

22. Es posible extender el tiempo de entrega de la propuesta, dado que las respuestas según el cronograma de la universidad las brindan hasta el día 11 de enero? Y debemos enviar la propuesta por correo certificado un día antes ya que no nos encontramos en la ciudad de Pereira, lo cual no nos permitiría poder acceder a las respuestas para construir la propuesta.
23. En cuanto a este pliego tenemos otra observación y corresponde a la fórmula que plantea la UTP para el cálculo del Nivel de Endeudamiento, la cual señala lo siguiente:

$$3. \text{ Nivel de endeudamiento} = \frac{\text{Total activo}}{\text{Total pasivo}} \leq 70\%$$

Esta fórmula no es correcta para el cálculo del Nivel de Endeudamiento, por favor revisar esta fórmula, ya que la fórmula correcta es: **Total Pasivo/ Total Activo.**

24. Solicitamos por favor de ser posible, que puedan anexar códigos UNSPSC que estén más acordes al prepliego marco en referencia. Nosotros tenemos la experiencia y la capacidad y además contamos con las certificaciones y contratos bajo los siguientes códigos:

SEGM	FAMI	CLAS	PROD	DESCRIPCION
43	23	23	00	SOFTWARE DE CONSULTAS Y GESTIÓN DE DATOS
81	11	18	00	SERVICIOS DE SISTEMAS Y ADMINISTRACIÓN DE C OMONENTES DE SISTEMAS
81	11	22	00	MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SOFTWARE

Esperamos su colaboración para poder participar en este proyecto, estamos muy interesados en hacerlo.

Quedamos atentos.

Cordialmente,



**Imagine CX**

Faviola Molina | Account Manager

Mobile: +57: 3160188564

[Imagine CX](#) | Bogotá, Colombia

<https://imaginecx.co/>

**RESPUESTA:** Los numerales 1 a 6 y 24 de esta observación ya fueron resueltos en respuesta a las observaciones a prepliego y en observación 1 y 4 al pliego definitivo incluidas en el presente documento de respuestas en observación 1

## RESPUESTA OBSERVACIONES PLIEGO INVITACION PUBLICA No. 01 de 2022

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

Se procede a dar respuestas a las demás observaciones planteada (numerales 7 a 23) así:

7. ¿Cuál es la cantidad de usuarios que van a tener acceso a la plataforma CRM?

**Respuesta:** 64 agentes y 1 supervisor

8. ¿Cuál es la información que se almacena en la base de datos que dispone la Universidad?

**Respuesta:** En la base de datos que reposa la información socioeconómica, agropecuaria, ambiental, asociativa y de participación de los usuarios del servicio público de extensión agropecuaria que serán contactadas a través del canal de Whatsapp

9. ¿Cuentan con algún CRM?

**Respuesta:** No

10. ¿Qué funciones o alcance se espera del CRM?

**RESPUESTA:** Las descritas en los pliegos **NUMERAL 7. ACTIVIDADES A DESARROLLAR:** actividades 5 y 6

**Actividad 5.** Proveer una plataforma tipo CRM que permita administrar y monitorear las conversaciones de los multiagentes.

**Actividad 6.** Proveer una plataforma tipo dashboard que permita construir, visualizar y descargar estadísticas y reportes sobre la gestión del uso de los canales digitales

11. ¿Cuál es el proceso del negocio principal?

**Respuesta:** Contactar a 150.000 productores agropecuarios distribuidos a lo largo del territorio colombiano para brindarles atención enmarcada en el Servicio Público de Extensión Agropecuaria a través de la Metodología Digital. Este proceso se basa en el envío de información de interés particular y general de los productores en diferentes ámbitos relacionados en la Ley 1876 del 2017. A través del canal de Whatsapp, la



## RESPUESTA OBSERVACIONES PLIEGO INVITACION PUBLICA No. 01 de 2022

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

Universidad enviará información en diferentes formatos y también podrá lanzar flujos de chatbot los cuales alimenten la información de la base de datos.

12. ¿Cuáles son las reglas de negocio?

**Respuesta:** No es clara la pregunta, no se entiende a que reglas ni a qué negocio se refiere.

13.Cuál es el objetivo principal y específico del proyecto?

**Respuesta:** El objetivo principal y específico del proyecto es la prestación del servicio público de extensión agropecuaria a través de la metodología digital a 150.000 productores agropecuarios en 31 departamentos.

14.Cuál es el fin y el alcance de utilizar la base de datos

**Respuesta:** La base de datos ya está construida y actualmente es alimentada por diferentes medios. A través del API de lectura se "extrae" la información general del usuario con base al número telefónico del mismo, de esta manera se da una comunicación personalizada. Adicionalmente, a través de las API de escritura, se enviarán a la base de datos las respuestas que dé el usuario, complementando y/o actualizando la información que ya se tiene almacenada

15. ¿Cuando se habla de" PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL"Cuál es el segmento principal del proyecto? ¿Ventas, servicio al cliente, gestión del cliente o posicionamiento y generación de demanda?

**Respuesta:** La prestación del servicio público de extensión agropecuaria a través del concepto de la metodología de diseño centrada en el desarrollo del usuario -DCU, Se puede considerar dentro del segmento servicio al cliente, gestión del cliente y generación de demanda Este proceso se basa en el envío de información de interés particular y general de los productores en diferentes ámbitos relacionados en la Ley 1876 del 2017. A través del canal de Whatsapp, la Universidad Tecnológica de Pereira, enviará información en diferentes formatos y también podrá lanzar flujos de chatbot los cuales alimenten la información de la base de datos,

## RESPUESTA OBSERVACIONES PLIEGO INVITACION PUBLICA No. 01 de 2022

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

16. "La plataforma debe permitir la conexión a la Base de Datos central del proyecto en doble sentido (BdD\_Central <-> API\_UTP <-> WhatsappBusinessApi) para la creación de los Flujos de conversaciones y para enviar de manera parametrizada a la Base de Datos las respuestas del usuario" ¿Cuáles son los campos y que información necesitarían enviar y recibir de WhatsappBusinessApi?

**Respuesta:** Las API que serán consumidas en modo lectura/escritura de la BD Central, no se encuentran desarrolladas aún. El desarrollo de las mismas se hará por parte de la Universidad Tecnológica de Pereira con el acompañamiento del contratista seleccionado. Se estiman 10 API mensuales.

17. La BD Central del proyecto quien la provee? La universidad o hace parte de proyecto

**Respuesta:** La BD Central ya existe y es propiedad de la Universidad Tecnológica de Pereira.

18. En caso de que la Universidad provea la BD Central, también proveen la API\_UTP? ¿O es responsabilidad del proveedor realizar la construcción de esta?

**Respuesta:** Las API que serán consumidas en modo lectura/escritura de la BD Central, no se encuentran desarrolladas aún. El desarrollo de las mismas se hará por parte de la Universidad con el acompañamiento del contratista seleccionado

19. Con relación al requerimiento de "la plataforma debe soportar un promedio de 300000 conversaciones semanales a números diferentes" ¿Cuántos números diferentes al mes?

**Respuesta:** Se atenderán 150.000 números diferentes durante todo el proyecto, es decir, son los mismos 150.000 productores desde el inicio hasta el final

20. ¿Con relación al requerimiento de "La plataforma debe poder escalar la conversación del Chatbot a un Multiagente" a que se refiere con Multiagente?

**Respuesta:** Se solicitan 64 Multiagentes los cuales serán los encargados de prestar el servicio personalizado con los productores, son los técnicos expertos en los temas de interés de los productores. Al hacer mención del escalamiento del Chatbot al Multiagente, se refiere a que luego de lanzar el flujo del chatbot y este llegar al final, a

## RESPUESTA OBSERVACIONES PLIEGO INVITACION PUBLICA No. 01 de 2022

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

través de una última pregunta tipo "¿Desea atención personalizada? R: Sí/No" el sistema debe interpretar la respuesta "Sí" y automáticamente conectar el mismo chat del usuario con uno de los 64 multiagentes para que este continúe con la prestación del servicio

21. ¿Cuántas plantillas desean enviar por mes?

**Respuesta:** Se calcula enviar 1'200.000 plantillas

22. ¿Es posible extender el tiempo de entrega de la propuesta, dado que las respuestas según el cronograma de la universidad las brindan hasta el día 11 de enero? Y debemos enviar la propuesta por correo certificado un día antes ya que no nos encontramos en la ciudad de Pereira, lo cual no nos permitiría poder acceder a las respuestas para construir la propuesta.

**Respuesta:** La universidad acepta la observación en aras de garantizar la pluralidad de oferentes y procederá a la modificación del cronograma mediante adenda.

23. En cuanto a este pliego tenemos otra observación y corresponde a la fórmula que plantea la UTP para el cálculo del Nivel de Endeudamiento, la cual señala lo siguiente:

$$3. \text{ Nivel de endeudamiento} = \frac{\text{Total activo}}{\text{Total pasivo}} \leq 70\%$$

Esta fórmula no es correcta para el cálculo del Nivel de Endeudamiento, por favor revisar esta fórmula, ya que la formula correcta es: **Total Pasivo/ Total Activo.**

**RESPUESTA:** Una vez verificada la observación presentada por Imagine CX en relación con la fórmula para estimar el nivel de endeudamiento, se determinó que la misma es procedente y que obedece a un error en la transcripción de los pliegos definitivos. Así las cosas, se debe publicar la adenda al proceso indicando la corrección en el punto 3; literal B) Evaluación Financiera, del numeral 21. ANÁLISIS, EVALUACIÓN, COMPARACIÓN DE PROPUESTAS Y ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO; así: "... 3. **Endeudamiento =  $\frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}} \leq 70\%$**

Los demás componentes del proceso se mantienen sin modificaciones.

## RESPUESTA OBSERVACIONES PLIEGO INVITACION PUBLICA No. 01 de 2022

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

### OBSERVACION 8

----- Forwarded message -----

De: **Pablo Leonardo Corredor Castillo** <[pablo.corredor@agilityrpa.com](mailto:pablo.corredor@agilityrpa.com)>

Date: vie., 7 de enero de 2022 3:58 p. m.

Subject: INVITACIÓN PÚBLICA No. 01 de 2022

To: [epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co) <[epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co)>

Señores:

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
RISARALDA

Muy buenas tardes

En referencia al proceso, y como parte interesada en la participación quisiera escalar con ustedes , las siguientes preguntas

El pliego especifica permitir acceso a la base de datos lo cual es potencialmente peligroso . Es válido permitir el acceso e inserción de datos mediante apis?

Con que la plataforma sea responsive (auto escalabe) es válido el acceso mediante celulares ?

A que limitaciones y perfiles configurables se refiere.

Los flujos del chatbot tienen que ser administrados o mediante una mesa de servicio con tiempos de respuesta menores a 2 horas es suficiente?

UTP es conoedora de los procedimientos para el uso de plantillas y mensajes automáticos a través de whatsapp? Líneas verificadas, políticas, privacidad, etc.

A que se refiere con construir reportes?

Agradezco su confirmación de recibo, estaremos atentos a sus respuestas

Feliz Fin de semana

## RESPUESTA OBSERVACIONES PLIEGO INVITACION PUBLICA No. 01 de 2022

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

### RESPUESTA:

- El pliego especifica permitir acceso a la base de datos lo cual es potencialmente peligroso. ¿Es válido permitir el acceso e inserción de datos mediante apis?

**Respuesta:** La Universidad Tecnológica de Pereira, es propietaria y administradora de la base de datos del proyecto, a la cual el oferente tendrá acceso a través de APIs como se menciona en los pliegos en varios literales, siendo uno de ellos "6. Especificaciones técnicas - **Sobre WhatsApp Multiagente, 4.** La plataforma debe permitir la conexión a la Base de Datos central del proyecto en doble sentido (BdD\_Central <-> API\_UTP <-> WhatsappMultiagente) para enviar de manera parametrizada a la Base de Datos las respuestas del usuario"

- ¿Con que la plataforma sea responsive (auto escalable) es válido el acceso mediante celulares?

**Respuesta:** Si

- A que limitaciones y perfiles configurables se refiere.

**Respuesta:** Dentro de los 64 multiagentes requeridos, la plataforma debe permitir crear roles entre ellos (por ejemplo: técnico general, técnico especializado, técnico experto, etc) y con base a esos perfiles asignar los permisos que tiene cada uno y a su vez definir la jerarquía entre ellos.

- ¿Los flujos del chatbot tienen que ser administrados o mediante una mesa de servicio con tiempos de respuesta menores a 2 horas es suficiente?

**Respuesta:** No, la creación y administración de los flujos del chatbot los hará el personal de la Universidad, el oferente debe disponer de toda la tecnología, capacitación y soporte para el servicio.

- UTP es concedora de los procedimientos para el uso de plantillas y mensajes automáticos a través de whatsapp? Líneas verificadas, políticas, privacidad, etc.

**Respuesta:** Si

## RESPUESTA OBSERVACIONES PLIEGO INVITACION PUBLICA No. 01 de 2022

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

➤ ¿A qué se refiere con construir reportes?

**Respuesta:** La plataforma debe permitir generar reportes como, por ejemplo, cantidad de interacciones por Multiagente, distribución del servicio en el territorio, tiempos de conexión de los usuarios, entre muchos otros.

### OBSERVACION 9

----- Forwarded message -----

De: **Adriana Insuasty** <[ainsuasty@intelecto.co](mailto:ainsuasty@intelecto.co)>

Date: vie., 7 de enero de 2022 3:44 p. m.

Subject: Preguntas INVITACIÓN PÚBLICA No. 01 de 2022

To: [epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co) <[epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co)>

Buenas tardes Sres:

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
RISARALDA**

Tenemos la intención de participar en la convocatoria que tienen abierta y la cual esta referida en el asunto. A continuación listaremos una serie de preguntas que tenemos para ustedes:

1. Cuantos Agentes o Multiagentes intervendrían en la plataforma?
2. Tienen roles establecidos entre los participantes en la plataforma: administrador, técnico, servicio, etc. En otros términos, como seria el orden jerárquico para temas de escalamiento.
3. Tienen licenciamiento Microsoft? Que licencias o planes manejan y que cantidades tienen. Los agentes tendrían estas licencias?
4. El tipo de licenciamiento, cantidad y planes es importante conocerlos para
5. Que base de datos tienen actualmente y que capacidad tiene?
6. Cuales serian los datos requeridos para el logueo de los agentes? Esta sujeto a un Directorio Activo o algún otro sistema?
7. Queremos solicitar amablemente ampliar la fecha de cierre de la convocatoria hasta el viernes 14 de enero, debido a que es importante estimar y entregar una oferta técnica y comercial adecuada y para eso se requiere tener un poco más de tiempo.

Quedamos atentos a sus comentarios y respuestas.

Saludos!

**Adriana Insuasty C** • Ejecutiva Comercial  
d: Calle 10 # 4-40 Of. 1001 • Cali, CO  
c: +57 316 4445542



## RESPUESTA OBSERVACIONES PLIEGO INVITACION PUBLICA No. 01 de 2022

“PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES “PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL”

### RESPUESTA:

1. ¿Cuántos Agentes o Multiagentes intervendrían en la plataforma?

**Respuesta:** 64 multiagentes

2. Tienen roles establecidos entre los participantes en la plataforma: administrador, técnico, servicio, etc. En otros términos, como sería el orden jerárquico para temas de escalamiento.

**Respuesta:** Se cuenta inicialmente con 64 multiagentes y 1 administrador, el orden jerárquico la universidad los definirá según los perfiles y capacidades de los 64 multiagentes

3. ¿Tienen licenciamiento Microsoft? Que licencias o planes manejan y que cantidades tienen. ¿Los agentes tendrían estas licencias?

**Respuesta:** El oferente debe proveer toda la tecnología y las licencias requeridas para la prestación del servicio. Adicionalmente, como se menciona en los pliegos “6. Especificaciones técnicas - **Sobre WhatsApp Multiagente, 2:** La plataforma debe permitir conexión y manejo del agente a través de celulares, logrando así que los agentes no requieran un punto fijo de conexión”, por lo tanto, las licencias que se mencionan en la pregunta no tienen relación frente a la necesidad de la universidad, puesto que la operación de los multiagentes será desde sus celulares, no desde un computador.

4. El tipo de licenciamiento, cantidad y planes es importante conocerlos para

**Respuesta:** La pregunta no es clara, no se entiende a que tipos de licenciamiento, cantidad y planes hace referencia

5. ¿Qué base de datos tienen actualmente y que capacidad tiene?

**Respuesta:** La universidad es propietaria y administradora de la base de datos del proyecto, a la cual el oferente tendrá acceso a través de APIs como se menciona en los pliegos en varios literales, siendo uno de ellos “6. Especificaciones técnicas - **Sobre WhatsApp Multiagente, 4.** La plataforma debe permitir la conexión a la Base de Datos central del proyecto en doble sentido (BdD\_Central <-> API\_UTP <->



## RESPUESTA OBSERVACIONES PLIEGO INVITACION PUBLICA No. 01 de 2022

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

WhatsappMultiagente) para enviar de manera parametrizada a la Base de Datos las respuestas del usuario"

6. ¿Cuáles serían los datos requeridos para el logueo de los agentes? ¿Este sujeto a un Directorio Activo o algún otro sistema?

**Respuesta:** Las credenciales las diseñará el oferente, la Universidad proporcionará la información que el oferente requiera para tal fin

7. Queremos solicitar amablemente ampliar la fecha de cierre de la convocatoria hasta el viernes 14 de enero, debido a que es importante estimar y entregar una oferta técnica y comercial adecuada y para eso se requiere tener un poco más de tiempo.

**Respuesta:** La universidad acepta la observación de modificar el cronograma en aras de garantizar la pluralidad de oferentes y procederá a la modificación mediante adenda.

### OBSERVACION 10 EXTEMPORANEA

----- Forwarded message -----

De: **Adriana Insuasty** <[ainsuasty@intelecto.co](mailto:ainsuasty@intelecto.co)>

Date: vie., 7 de enero de 2022 4:49 p. m.

Subject: Pregunta INVITACIÓN PÚBLICA No. 01 de 2022

To: [epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co) <[epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co)>

Buenas tardes Sres:

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
RISARALDA**

Por favor aclarar cuál es la fecha de cierre pues en el documento de la invitación en el cronograma dice que es el 12 de enero a las 10 am y en la página dice que es el 11 a las 9 am.

Por favor dar claridad,

Saludos!

**Adriana Insuasty C** • Ejecutiva Comercial  
d: Calle 10 # 4-40 Of. 1001 • Cali, CO  
c: +57 316 4445542



## RESPUESTA OBSERVACIONES PLIEGO INVITACION PUBLICA No. 01 de 2022

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

**RESPUESTA:** Efectivamente hay una inconsistencia, la universidad acepta la observación y en aras de garantizar la pluralidad de oferentes procederá a la modificación del cronograma mediante adenda.

Preparó respuestas:

MANUEL ALEJANDRO GONZALEZ – Ingeniero electricista -Especialista en sistemas de información  
NANCY DUQUE RODRIGUEZ - Abogada-Especialista en Derecho Administrativo  
GERMAN EDUARDO HENAO GARCIA – Tesorero UTP

**Revisó:** ÁLVARO LONDOÑO MELÉNDEZ Director Entidad prestadora de servicios de extensión agropecuaria – EPSEA UTP

EDISON MOSQUERA DUQUE – Abogado

**Proyectó:** Nancy Duque Rodríguez- Abogada