



## RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PÚBLICA No. 004 de 2022-EPSEA

“Prestar el servicio de envío de mensajes Inbound y Outbound a través del canal de WhatsApp mediante la utilización de una plataforma tecnológica propiedad del contratista, en el marco del contrato interadministrativo No. 9962021 de 2021 suscrito con la ADR que tiene por objeto “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, procede a dar respuesta a las observaciones presentadas al proceso de Invitación Pública No. 004-2022-EPSEA, en los siguientes términos:

### 1. Observaciones presentadas por

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

De: <[info@aulamaxstudio.com](mailto:info@aulamaxstudio.com)>

Date: mar, 18 oct 2022 a la(s) 20:37

Subject: OBSERVACION : INVITACION PÚBLICA No. 004 - 2022 -EPSEA UTP

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

Señores

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA**

Reciban un cordial saludo. Basados en el documento pliego de condiciones para participar en proceso licitatorio cuyo objeto corresponde a:

*Prestar el servicio de envío de mensajes Inbound y Outbound a través del canal de WhatsApp mediante la utilización de una plataforma tecnológica propiedad del contratista, en el marco del contrato interadministrativo No. 9962021 de 2021 suscrito con la ADR que tiene por objeto “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”*

Referente a la condición técnica exigida por la Entidad en el numeral:

#### 10.5. Documentos técnicos

*Propiedad de la herramienta tecnológica: En cuanto a la propiedad intelectual, el contratista deberá demostrar que es el propietario de la herramienta tecnológica para la prestación del servicio de mensajería SMS, para tal efecto deberá acreditar dicha calidad con el certificado de registro de la herramienta tecnológica expedido por la Dirección Nacional de Derecho de Autor y aportar el respectivo certificado de registro.*

Observamos que de acuerdo a esta exigencia, se limita la participación de oferentes al proceso licitatorio, beneficiando de manera directa a un solo proponente en particular, ya que la mayoría de empresas que trabaja este tipo de actividad, subcontrata mediante licencia este servicio para lograr satisfacer las necesidades de los clientes.

De antemano, agradecemos no se limite el proceso licitatorio y permita a diferentes empresas que están en el proceso de reactivación económica participar de manera activa en el mismo.



Cordialmente,

**Julian Vargas Carreño**

Gerente AulamaxStudio

[info@aulamaxstudio.com](mailto:info@aulamaxstudio.com)

Calle 75ª No 66-51

Móvil y WhatsApp : 322 784 4083

Fijo: 601 9062560

Bogotá - Colombia

▪ **RESPUESTAS**

La Universidad en aras de garantizar la pluralidad de oferentes, acoge su observación y retirara este requisito del pliego de condiciones mediante adenda.

**2. Observaciones presentadas por**

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

De: **Paola Ruiz** <[pruizg@outsourcing.com.co](mailto:pruizg@outsourcing.com.co)>

Date: mié., 19 oct. 2022, 9:35 a. m.

Subject: INVITACIÓN PÚBLICA No. 004 – 2022 –EPSEA UTP “Prestar el servicio de envío de mensajes Inbound y Outbound a través del canal de WhatsApp

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

Estimados buen día

Agradezco su ayuda para poder acceder a los pliegos de la invitación pública relacionada en el asunto “INVITACIÓN PÚBLICA No. 004 – 2022 –EPSEA UTP “Prestar el servicio de envío de mensajes Inbound y Outbound a través del canal de WhatsApp”

En la página lo único que puedo acceder es al PDF adjunto, pero no logramos acceder a la información de los pliegos respectivos a esa invitación

Agradecemos su colaboración

Quedo pendiente de su respuesta

Gracias.

Feliz día.

**Outsourcing S.A.S. BIC**

Paola Ruiz

**Directora de negocios digitales**

[pruizg@outsourcing.com.co](mailto:pruizg@outsourcing.com.co)

**RESPUESTA**

El documento que usted anexa contiene el link de acceso al proceso



## RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PÚBLICA No. 004 de 2022-EPSEA

<https://www2.utp.edu.co/contratacion/convocatorias/1216/invitacion-pblica-no-004-2022-epsea-utp-prestar-el-servicio-de-envio-de-mensajes-inbound-y-outbound-a-traves-del-canal-de-whatsapp-mediante-la-utilizacion-de-una-plataforma-tecnologica-propiedad-del-contratista-en-el-marco-del-contrato-interadministrativo-no-9962021-de-2021-suscrito-con-la-adr-que-tiene-por-objeto-prestar-el-servicio-publico-de-extension-agropecuaria-a-traves-de-la-metodologia-digital-en-los-terminos-establecidos-en-la-ley-1876-de-2017-y-la-resolucion-407-del-30-de-octubre-de-2018-en-los-treinta-30-departamentos-que-cuentan-con-el-plan-departamental-de-extension-agropecuaria-pdea-adoptado-por-ordenanza-departamental>

Y posteriormente dar clic en prepliego invitación pública ubicado en el espacio que se marca aquí con recuadro rojo

INVITACION PÚBLICA No. 004 – 2022 –EPSEA UTP “Prestar el servicio de envío de mensajes Inbound y Outbound a través del canal de WhatsApp mediante la utilización de una plataforma tecnológica propiedad del contratista, en el marco del contrato interadministrativo No. 9962021 de 2021 suscrito con la ADR que tiene por objeto “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”



**Tipo procedimiento:** Invitacion Publica

**Descripción:**

**Fecha Apertura:** 18 de Octubre, del 2022 .Hora: 08 00 AM

**Fecha Cierre:** 26 de Octubre, del 2022 .Hora: 02 00 PM

**Oficina responsable:** N/A

**Presupuesto Oficial:** Trescientos cuarenta y cinco millones novecientos cincuenta y cuatro mil setecientos treinta y dos pesos MCTE (\$345.954.732)

**Tipo adjudicación:** Sobre Cerrado

**Correo:** epseadigital@utp.edu.co epsea@utp.edu.co

**Dirección residencia:** UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA

**Tipo de Contrato:** Prestacion de Servicios

**Archivos Adjuntos:**

- PREPLIEGO INVITACIÓN PÚBLICA . **Fecha Publicación:** 17 de Octubre, del 2022
- ADENDA N° 1 MODIFICACIÓN CRONOGRAMA . **Fecha Publicación:** 21 de Octubre, del 2022

**Nota:** La fecha de los archivos de las convocatorias publicadas antes del 11 de Agosto del 2011, se encuentran modificadas debido a la migración de la información al nuevo sitio de Contratación.

### 3. Observaciones presentadas por

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

De: **Angelica Ariza** <[aa@bidda.co](mailto:aa@bidda.co)>

Date: mié, 19 oct 2022 a la(s) 10:25

Subject: Observaciones al pliego INVITACION PÚBLICA No. 004 – 2022 –EPSEA UTP

To: <[epseadigital@utp.edu.co](mailto:epseadigital@utp.edu.co)>, <[epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co)>, Felipe Sanchez <[fs@bidda.co](mailto:fs@bidda.co)>

Señores:  
Universidad Tecnológica de Pereira  
Ciudad



Ref. Observaciones al Prepliego de condiciones.

Buenos días señores UTP, por medio de la presente nuestra empresa BidDA hace llegar a ustedes observaciones al pliego de condiciones.

1- Se puede detallar un poco más este alcance de integración con su MySQL, que campos específicos se deben enviar a esa base de datos a través de las apis y aclarar que sea integración base o si se requiere desarrollo adicional para la integración de estas apis las debe asumir el proveedor o la UTP ya tiene las apis estandar y ese desarrollo solo para envío de la info por la apis.

2- Se requiere para el envío de mensajes outbound, la plataforma debe permitir la selección de clientes a través de la agrupación de etiquetas, se podría realizar también a través de Segmentación?

3- Cuando se contacta a un cliente outbound es porque previamente ha escrito a la entidad o se debe iniciar una conversación sin que el cliente nunca haya escrito?

4- Cuando indican plazo de ejecución hasta 31 de dic del 2022 es porque el servicio solo sera prestado por esos dos meses, Noviembre y Diciembre?

5- Propiedad de la herramienta tecnológica: En cuanto a la propiedad intelectual, el contratista deberá demostrar que es el propietario de la herramienta tecnológica para la prestación del servicio de mensajería SMS, para tal efecto deberá acreditar dicha calidad con el certificado de registro de la herramienta tecnológica expedido por la Dirección Nacional de Derecho de Autor y aportar el respectivo certificado de registro . En este caso nuestra empresa provee las soluciones de un fabricante, Pero vemos que la solicitud se cierra a que sean los fabricantes que se presenten directamente y que sean colombianos al estar inscritos en la dirección nacional de derecho de autor. Solicitamos a la entidad muy respetuosamente que se pueda ampliar a que se presente la propiedad intelectual del fabricante al que se representa y solicitar la certificación del fabricante que la empresa es la representante en Colombia.

Sin ningún otro particular quedamos muy atentos a sus respuestas y aclaraciones.

Les deseo un excelente día.

Cordialmente,



**Angelica Ariza**  
Gerente Bogotá  
BidDA

+57 17430191 - 112 | +57 3046507077  
aa@bidda.co  
bidda.co



## ▪ RESPUESTAS

### Observación No. 1

Se puede detallar un poco más este alcance de integración con su MySQL, que campos específicos se deben enviar a esa base de datos a través de las apis y aclarar que sea integración base o si se requiere desarrollo adicional para la integración de estas apis las



## RESPUESTA OBSERVACIONES

### INVITACION PÚBLICA No. 004 de 2022-EPSEA

debe asumir el proveedor o la UTP ya tiene las Apis estándar y ese desarrollo solo para envío de la info por la Apis.

**Respuesta:** Lo que se busca con esta integración es almacenar en tiempo real, justo después de cada envío de campaña, la información relacionada con la campaña y los números celulares a los cuales les fue enviado. El diseño y desarrollo de la API y la estructura requerida corre por cuenta de la UTP, no obstante, de manera conjunta con el proveedor adjudicado se realizará un consenso para determinar los detalles de la misma. La información que se requiere enviar incluye al menos: fecha de envío de campaña, Plantilla usada, alcance total de la campaña y el detalle, celular a celular, del estatus del envío. Esto está relacionado directamente con la **Actividad 5 Entregar el reporte para cada campaña masiva tipo Outbound, donde muestre cada número telefónico contactado, fecha, plantilla y estatus del envío, donde el Estatus indica si el Outbound fue recibido exitosamente por el cliente o no**, la cual deberá coincidir siempre en forma y cantidad y será la evidencia que soporte el cobro del envío de los Outbound.

#### Observación No. 2

¿Se requiere para el envío de mensajes outbound, la plataforma debe permitir la selección de clientes a través de la agrupación de etiquetas, se podría realizar también a través de Segmentación?

**Respuesta:** Si, por segmentación se entiende que la plataforma permite almacenar la base de datos de los clientes junto con al menos cinco (5) campos adicionales los cuales permitan filtrarse entre sí para segmentar los envíos masivos de los outbound, la respuesta es sí. Debe cumplirse que entre cada campo se permita segmentación/filtrado propio y también entre los campos mismos.

#### Observación No. 3

¿Cuando se contacta a un cliente outbound es porque previamente ha escrito a la entidad o se debe iniciar una conversación sin que el cliente nunca haya escrito?

**Respuesta:** Los envíos de outbound se inician, por normatividad de META, a través del envío de una Plantilla previamente autorizada, independiente si el cliente ha escrito previamente o no.

#### Observación No. 4

¿Cuando indican plazo de ejecución hasta 31 de dic del 2022 es porque el servicio solo será prestado por esos dos meses, noviembre y Diciembre?

**Respuesta:** El servicio será prestado desde la fecha en que se suscriba el acta de inicio y hasta el 31 de diciembre de 2022



### **Observación No. 5**

Propiedad de la herramienta tecnológica: En cuanto a la propiedad intelectual, el contratista deberá demostrar que es el propietario de la herramienta tecnológica para la prestación del servicio de mensajería SMS, para tal efecto deberá acreditar dicha calidad con el certificado de registro de la herramienta tecnológica expedido por la Dirección Nacional de Derecho de Autor y aportar el respectivo certificado de registro. En este caso nuestra empresa provee las soluciones de un fabricante, Pero vemos que la solicitud se cierra a que sean los fabricantes que se presenten directamente y que sean colombianos al estar inscritos en la dirección nacional de derecho de autor. Solicitamos a la entidad muy respetuosamente que se pueda ampliar a que se presente la propiedad intelectual del fabricante al que se representa y solicitar la certificación del fabricante que la empresa es la representante en Colombia.

**Respuesta:** La Universidad en aras de garantizar la pluralidad de oferentes, no exigirá que el proponente sea propietario de la plataforma y retirara este requisito del pliego de condiciones mediante adenda.

### **4. Observaciones presentadas por**

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

De: **INT BPO** <[intcobranzabpo@gmail.com](mailto:intcobranzabpo@gmail.com)>

Date: mié, 19 oct 2022 a la(s) 14:57

Subject: OBSERVACIONES INT

To: EPSEA Digital <[epseadigital@utp.edu.co](mailto:epseadigital@utp.edu.co)>, <[epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co)>

Señores

EPSEA - UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

Apreciados señores: **ANA MIREYA JARAMILLO AGUIRRE** mayor de edad, identificada con Cédula de ciudadanía N° **42.016.142**, quien obra en nombre y representación de la firma **INTCOBRANZA S.A.S.** Nit No **900.319.815-1** debidamente facultada, presento observaciones:

Con destino a la posibilidad de participar en el proceso nos permitimos solicitar según documento anexo.

Cordial saludo,

**ANA MIREYA JARAMILLO AGUIRRE**

Gerente Administrativa

**INTCOBRANZA S.A.S.**

Pbx. (6) 33513058

Móvil. 3104148058

**OFICIO ANEXO**



## RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PÚBLICA No. 004 de 2022-EPSEA



Pereira, 19 de Octubre de 2022

Señores  
**EPSEA - UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA**

**Ref.: Observaciones al PROCESO INVITACION PÚBLICA No. 004 – 2022 –EPSEA  
UTP**

De manera respetuosa, realizamos las siguientes apreciaciones al proceso de la referencia.

Con respecto a la exigencia de "Propiedad de la herramienta tecnológica: En cuanto a la propiedad intelectual, el contratista deberá demostrar que es el propietario de la herramienta tecnológica para la prestación del servicio de mensajería SMS, para tal efecto deberá acreditar dicha calidad con el certificado de registro de la herramienta tecnológica expedido por la Dirección Nacional de Derecho de Autor y aportar el respectivo certificado de registro.":

En razón a lo anterior y en vista de que existen plataformas que pueden prestar el servicio de SMS masivos, no necesariamente siendo propiedad del contratista, ni mucho menos inscritas en la Dirección Nacional de derechos de Autor.

Respetuosamente sugerimos que en razón a que el requerimiento solicitado de la exigencia en la tenencia de una Plataforma Propia en particular que en la industria de las plataformas, esta sea totalmente excluida.

El libre acceso y la flexibilidad contractual es uno de estos, en dónde observamos una condición específica no necesaria para el cumplimiento del contrato como lo es la INVITACION PÚBLICA No. 004 – 2022 –EPSEA UTP, debido a que limita a las entidades a suplir un requisito el cual no es indispensable para el cumplimiento, solicitamos que de acuerdo a las ley 80 art 5. literal B ; solicitamos se retire esta condición para darle más flexibilidad





al proceso de contratación, más proponentes de podrían presentar y de igual manera ser más beneficioso para la entidad.

Y Acorde al Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los Procesos de Contratación menciona:

**Parágrafo 1º.** La ausencia de requisitos o la falta de documentos referentes a la futura contratación o al proponente, no necesarios para la comparación de las propuestas no servirán de título suficiente para el rechazo de los ofrecimientos hechos. En consecuencia, todos aquellos requisitos de la propuesta que no afecten la asignación de puntaje, podrán ser solicitados por las entidades en cualquier momento, hasta la adjudicación.

Regla ampliada

**Principio de transparencia en la actividad contractual:** « (...) Particularmente, en el marco de la actividad contractual el principio de transparencia tiene distintas manifestaciones que, por cierto, han sido decantadas por la jurisprudencia de esta Corporación, entre las cuales se cuentan la obligación de la entidad pública de indicar en los pliegos de condiciones: (i) los requisitos mínimos objetivos necesarios para participar en el correspondiente proceso de selección y (ii) **las reglas objetivas justas, claras y completas que permitan confeccionar los ofrecimientos y aseguren la escogencia objetiva del contratista** (artículo 24, numeral 5, literales a y b, de la Ley 80 de 1993). (...)» **Requisitos subsanables en las ofertas presentadas dentro de una licitación pública:** « (...) Por tal razón, la jurisprudencia de esta Corporación afirmó recientemente que, a la luz de esta última disposición (Ley 1150 de 2007), "... la falta de certificado de existencia y representación legal, del RUP, de la firma de la oferta, de un certificado de experiencia, la copia de la oferta, la ausencia y errores en la garantía de seriedad, de autorización al representante legal por parte de la junta directiva, etc. ...", por vía de ejemplo, son subsanables, porque no otorgan puntaje. (...)»







## RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PÚBLICA No. 004 de 2022-EPSEA



En razón a la operatividad de la misma sugerimos respetuosamente sea homologada con una certificación de utilización de la misma, máxime si en los requisitos de experiencia se detalla la exigencia del código de Naciones Unidas No 81161800 Servicios de alquiler o arrendamiento de equipos o plataformas de voz y datos o multimedia.

Agradecemos incluir el siguiente código de Naciones Unidas

43 21 17 00 : DISPOSITIVOS INFORMÁTICOS DE ENTRADA DE DATOS

El proponente deberá acreditar experiencia en servicios relacionados a la automatización de las comunicaciones, comunicaciones multicanal y/o envío de mensajes tipo outbound/inbound para el canal de Whatsapp, con certificaciones de contratos y/o convenios ejecutados antes de la fecha de cierre del proceso de selección.

Agradecemos especificar si los mensajes también se incluyen SMS , Mailing y Llamadas Robóticas.

En lo que se refiere a: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS;

- Debe permitir el logueo simultáneo de varias credenciales con el rol de Creadores de Flujos de Conversaciones

Que sea permitido a discreción del contratista por efectos de seguridad Loguear una sola sesión no simultanea





## RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PÚBLICA No. 004 de 2022-EPSEA



- La plataforma debe soportar un promedio de 30.000 envíos Outbound

Que sea permitido a discreción del contratista por efectos de seguridad una Velocidad menor

En razón a que este ítem es un desarrollo a la medida se solicita sea planeado y ejecutado con el grupo de desarrollo de nuestra compañía dentro de la ejecución del contrato, ya que requiere de detalles en desarrollo que deben ser planeados en la ejecución.

- La plataforma debe permitir la integración con la base de datos de La Universidad, desarrollada en MySQL, donde luego de enviar cada campaña de Outbound, realice el registro de dicho envío a través de API REST o BATCH
- La plataforma debe permitir el envío de Outbound a través de API REST

Que sea permitido a discreción del contratista por efectos de seguridad sea manejado a través de web service

- - La plataforma debe generar un reporte para cada campaña masiva tipo Outbound, donde muestre cada número telefónico contactado, fecha, plantilla y estatus del envío, donde el Estatus indica si el Outbound fue recibido exitosamente por el cliente o no. Los Outbound recibidos exitosamente por el cliente serán la evidencia que acompañe el cobro de los mismos.

Excluir esta exigencia ya que es Política de Meta, el operador solo llega hasta la red.

- La plataforma debe generar un reporte donde muestre cada mensaje Inbound generado, donde se especifique el número telefónico del cliente y la fecha de contacto. Dentro del periodo del reporte, solo se debe contabilizar una (1) única vez cada número telefónico, puesto que desde el momento que se genera el Inbound,





## RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PÚBLICA No. 004 de 2022-EPSEA

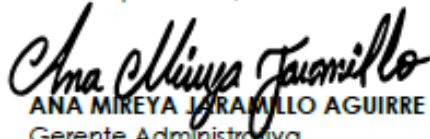


el canal de atención queda disponible durante todo el periodo. Este reporte será la evidencia que acompañe el cobre de los Inbound

Excluir esta exigencia y que sea en el proceso de implementación concertado el reporte, acorde a las necesidades de la UTP

De acuerdo a la jurisprudencia y al libre acceso a participar en licitaciones públicas, toda entidad en búsqueda de contratar para satisfacer el objeto requerido, debe apegarse a la norma y a los diferentes principios normativos aplicados en la actualidad.

Sin otro particular,



ANA MIREYA JARAMILLO AGUIRRE  
Gerente Administrativa  
INTCOBRANZA BPO S.A.S.  
Pbx. (6) 3351305  
Móvil. 3104148058  
Calle 19 No 9-34 Of 405  
Edificio Los Comuneros  
Pereira - Colombia

### ▪ RESPUESTAS

#### Observación No. 1

Con respecto a la exigencia de “Propiedad de la herramienta tecnológica: En cuanto a la propiedad intelectual, el contratista deberá demostrar que es el propietario de la herramienta tecnológica para la prestación del servicio de mensajería SMS, para tal efecto deberá acreditar dicha calidad con el certificado de registro de la herramienta tecnológica expedido por la Dirección Nacional de Derecho de Autor y aportar el respectivo certificado de registro.”: En razón a lo anterior y en vista de que existen plataformas que pueden prestar el servicio de SMS masivos, no necesariamente siendo propiedad del contratista, ni mucho menos inscritas en la Dirección Nacional de derechos de Autor. Respetuosamente sugerimos que en razón a que el requerimiento solicitado de la exigencia en la tenencia de una Plataforma Propia en particular que, en la industria de las plataformas, esta sea totalmente excluida (...)

En razón a la operatividad de la misma sugerimos respetuosamente sea homologada con una certificación de utilización de la misma, máxime si en los requisitos de experiencia se detalla la exigencia del código de Naciones Unidas No 81161800 Servicios de alquiler o arrendamiento de equipos o plataformas de voz y datos o multimedia.



## RESPUESTA OBSERVACIONES

### INVITACION PÚBLICA No. 004 de 2022-EPSEA

**Respuesta:** La Universidad en aras de garantizar la pluralidad de oferentes, no exigirá que el proponente sea propietario de la plataforma y retirara este requisito del pliego de condiciones mediante adenda.

#### Observación No. 2

Agradecemos incluir el siguiente código de Naciones Unidas 43 21 17 00: DISPOSITIVOS INFORMATICOS DE ENTRADA DE DATOS

**Respuesta:** Se acoge la observación y los códigos serán incorporados al pliego mediante adenda.

#### Observación No. 3

El proponente deberá acreditar experiencia en servicios relacionados a la automatización de las comunicaciones, comunicaciones multicanal y/o envío de mensajes tipo outbound/inbound para el canal de Whatsapp, con certificaciones de contratos y/o convenios ejecutados antes de la fecha de cierre del proceso de selección.

Agradecemos especificar si los mensajes también se incluyen SMS, Mailing y Llamadas Robóticas.

**Respuesta:** Es importante tener en cuenta que la experiencia aquí referida es diferente a la experiencia habilitante, corresponde al numeral 11. EXPERIENCIA ESPECIFICA –ANEXO 3 y esta experiencia da puntuación al proponente, por lo tanto y tratándose de experiencia específica, no se incluyen mensajes SMS, Mailing y Llamadas Robóticas., solo aplica para el canal de Whatsapp, como se cita en 11. EXPERIENCIA ESPECIFICA “...servicios relacionados a la automatización de las comunicaciones, comunicaciones multicanal y/o envío de mensajes tipo outbound/inbound para el canal de Whatsapp...”

#### Observación No. 4

En lo que se refiere a: ESPECIFICACIONES TECNICAS;

- Debe permitir el logueo simultaneo de varias credenciales con el rol de Creadores de Flujos de Conversaciones

Que sea permitido a discreción del contratista por efectos de seguridad Loguear una sola sesión no simultanea

**Respuesta:** Se requiere que los usuarios que tiene permitido crear los flujos (túneles) de las conversaciones, puedan loguearse simultáneamente y crear/editar flujos. Claramente, cada usuario tendrá su respectiva credencial individual. **No se puede ajustar el requerimiento a su solicitud.**



### **Observación No. 5**

- La plataforma debe soportar un promedio de 30.000 envíos Outbound

Que sea permitido a discreción del contratista por efectos de seguridad una Velocidad menor

**Respuesta:** Por la naturaleza de la necesidad de la Prestación del Servicio de Extensión Agropecuaria Digital y el alto número de productores que el proyecto atiende, se requiere una tasa de transferencia mínima de 30.000 envíos Outbound por hora. **No se puede ajustar el requerimiento a su solicitud.**

### **Observación No. 6**

En razón a que este ítem es un desarrollo a la medida se solicita sea planeado y ejecutado con el grupo de desarrollo de nuestra compañía dentro de la ejecución del contrato, ya que requiere de detalles en desarrollo que deben ser planeados en la ejecución.

- La plataforma debe permitir la integración con la base de datos de La Universidad, desarrollada en MySQL, donde luego de enviar cada campaña de Outbound, realice el registro de dicho envío a través de API REST o BATCH
- La plataforma debe permitir el envío de Outbound a través de API REST

Que sea permitido a discreción del contratista por efectos de seguridad sea manejado a través de web service

### **Respuesta:**

Lo que se busca con esta integración es almacenar en tiempo real, justo después de cada envío de campaña, la información relacionada con la campaña y los números celulares a los cuales les fue enviado. El diseño y desarrollo de la API y la estructura requerida corre por cuenta de la UTP, no obstante, de manera conjunta con el proveedor adjudicado se realizará un consenso para determinar los detalles de la misma. La información que se requiere enviar incluye al menos: fecha de envío de campaña, Plantilla usada, alcance total de la campaña y el detalle, celular a celular, del estatus del envío. Esto está relacionado directamente con la **Actividad 5 Entregar el reporte para cada campaña masiva tipo Outbound, donde muestre cada número telefónico contactado, fecha, plantilla y estatus del envío, donde el Estatus indica si el Outbound fue recibido exitosamente por el cliente o no**, la cual deberá coincidir siempre en forma y cantidad y será la evidencia que soporte el cobro del envío de los Outbound.



### **Observación No. 7**

- - La plataforma debe generar un reporte para cada campaña masiva tipo Outbound, donde muestre cada número telefonico contactado, fecha, plantilla y estatus del envio, donde el Estatus indica si el Outbound fue recibido exitosamente por el cliente o no. Los Outbound recibidos exitosamente por el cliente serán la evidencia que acompañe el cobro de los mismos.

Excluir esta exigencia ya que es Política de Meta, el operador solo llega hasta la red.

**Respuesta:** Se han identificado diversos proveedores de servicios de mensajería masiva a través de Whatsapp que generan este tipo de reportes detallados, por lo que no es viable excluir el reporte en mención

### **Observación No. 8**

- La plataforma debe generar un reporte donde muestre cada mensaje Inbound generado, donde se especifique el número telefonico del cliente y la fecha de contacto. Dentro del periodo del reporte, solo se debe contabilizar una (1) única vez cada número telefonico, puesto que desde el momento que se genera el Inbound, el canal de atención queda disponible durante todo el periodo. Este reporte sera la evidencia que acompañe el cobre de los Inbound

Excluir esta exigencia y que sea en el proceso de implementación concertado el reporte, acorde a las necesidades de la UTP

### **Respuesta:**

Se han identificado diversos proveedores de servicios de mensajería masiva a través de Whatsapp que generan este tipo de reportes detallados, por lo que no es viable excluir el reporte en mención

## **5. Observaciones presentadas por**

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

De: **Diego Alejandro Alvarez Giraldo** <[dalvarez@pratechgroup.com](mailto:dalvarez@pratechgroup.com)>

Date: mié, 19 oct 2022 a la(s) 14:59

Subject: Solicitud de información INVITACION PÚBLICA No. 004 – 2022 –EPSEA UTP

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

Cc: Pablo Andrés Molano Estrada <[pmolano@pratechgroup.com](mailto:pmolano@pratechgroup.com)>, Andrés Felipe Tejada Castro <[atejada@pratechgroup.com](mailto:atejada@pratechgroup.com)>

Buenas tardes, espero se encuentren muy bien.



## RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PÚBLICA No. 004 de 2022-EPSEA

Realizando la revisión correspondiente al pliego para la invitación Pública No. 004-2022-EPSEA UTP, nos encontramos que nuestro documento RUP, si bien tiene actividades similares a las del objeto de la invitación, los códigos no son los mismos a los requeridos.

No obstante, nuestra compañía a desarrollado durante más de 5 años las actividades objeto de la invitación Pública No. 004-2022-EPSEA UTP, por lo que consideremos ser un oferente que cumple con todos los requerimientos técnicos para el desarrollo del contrato.

En consecuencia, quisiéramos consultar si es posible demostrar la experiencia general y específica solicitada para el desarrollo del contrato mediante otro tipo de documentos, sujetos obviamente a la validación y acreditación del comité, para que sean estudiados tal y como se le solicita a las personas jurídicas extranjeras, como lo son: Contratos ejecutados con el mismo objeto que la invitación Pública No. 004-2022-EPSEA UTP, actas de liquidación de dichos contratos, certificaciones de los clientes, Otrosí a los contratos de ChatBot o asistente virtual.

Quedamos atentos a sus indicaciones para proceder con la elaboración de la propuesta comercial.

Gracias por su atención.



### ▪ RESPUESTAS

#### DECRETO 1082 DE 2018 REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES (RUP)

**Artículo 2.2.1.1.1.5.1.** Inscripción, renovación, actualización y cancelación del RUP. Las personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras, con domicilio en Colombia, interesadas en participar en Procesos de Contratación convocados por las Entidades Estatales, deben estar inscritas en el RUP, salvo las excepciones previstas de forma taxativa en la ley.

**Artículo 2.2.1.1.1.5.3. Requisitos habilitantes contenidos en el RUP.** Las cámaras de comercio, con base en la información a la que hace referencia el artículo anterior, deben verificar y certificar los siguientes requisitos habilitantes:

1. Experiencia – Los contratos celebrados por el interesado para cada uno de los bienes, obras y servicios que ofrecerá a las Entidades Estatales, identificados con el Clasificador de Bienes y Servicios en el tercer nivel y su valor expresado en SMMLV.

Los contratos celebrados por consorcios, uniones temporales y sociedades en las cuales el interesado tenga o haya tenido participación, para cada uno de los bienes, obras y servicios que ofrecerá a las Entidades Estatales, identificados con el Clasificador de Bienes y Servicios en el tercer nivel y su valor expresado en SMMLV.



2. Capacidad Jurídica .....
3. Capacidad Financiera ....
4. Capacidad Organizacional ...

Como lo indican las normas citadas, los requisitos habilitantes y en este caso en concreto la experiencia deben estar inscritos en el RUP, este es el único instrumento de verificación de los requisitos habilitantes.

En aras de garantizar mayor pluralidad de oferentes, la universidad revisará la posibilidad de incluir otros códigos UNSPSC que apliquen para el objeto, modificación que de ser viable se reflejará mediante Adenda

#### **6. Observaciones EXTEMPORANEAS presentadas por**

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

De: **Jairo Andres Londoño Pardo** <[jlondono@ubiquom.com](mailto:jlondono@ubiquom.com)>

Date: mié, 19 oct 2022 a la(s) 15:11

Subject: RE: Universidad Tecnológica de Pereira - Proceso 004 – 2022 –EPSEA UTP [351]

To: [admweb@utp.edu.co](mailto:admweb@utp.edu.co) <[admweb@utp.edu.co](mailto:admweb@utp.edu.co)>, [epseadigital@utp.edu.co](mailto:epseadigital@utp.edu.co) <[epseadigital@utp.edu.co](mailto:epseadigital@utp.edu.co)>

Cc: Daniel Osorio Patiño <[direccion@ubiquom.com](mailto:direccion@ubiquom.com)>, Nidia Eugenia Ospina O.

<[administracion@ubiquom.com](mailto:administracion@ubiquom.com)>, [epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co) <[epsea@utp.edu.co](mailto:epsea@utp.edu.co)>

FYI

#### **JAIRO A. LONDOÑO P.**

Desarrollador de Negocios

**De:** Jairo Andres Londoño Pardo

**Enviado el:** miércoles, 19 de octubre de 2022 3:08 p. m.

**Para:** [admweb@utp.edu.co](mailto:admweb@utp.edu.co)

**CC:** Daniel Osorio Patiño <[direccion@ubiquom.com](mailto:direccion@ubiquom.com)>; Nidia Eugenia Ospina O.

<[administracion@ubiquom.com](mailto:administracion@ubiquom.com)>

**Asunto:** Universidad Tecnológica de Pereira - Proceso 004 – 2022 –EPSEA UTP [351]

Señores; Universidad Tecnológica de Pereira, cordial saludo

Estuvimos intentando en varias ocasiones hacer el envío de observaciones y este error genero la página....

Con base a lo anterior enviamos las observaciones por este medio

Continúo con las preguntas de la licitación.

En el punto 10.5 Documentos técnicos: "propiedad de la herramienta tecnológica: En cuanto a la propiedad intelectual, el contratista deberá demostrar que es el propietario de la herramienta tecnológica para la prestación del servicio de mensajería SMS, para tal efecto deberá acreditar dicha calidad con el certificado de registro de la herramienta tecnológica expedido por la Dirección Nacional de Derecho de Autor y aportar el respectivo certificado de registro"

La plataforma no es de Mensajería de texto, es una plataforma que maneja los canales de redes sociales en conjunto con WhatsApp y permite en ella administrar desde una misma interfaz los





## RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PÚBLICA No. 004 de 2022-EPSEA

diferentes canales de atención, ¿Se requiere que el contratista tenga también una herramienta tecnológica enfocada en el canal de SMS?

En anexo 7 minuta de contrato, segunda, valor del contrato: "El valor del presente contrato es de xxxxxxxxxx xxx xxxxxxxx Pesos MCTE (\$000.000. 000.00) impuestos incluidos, correspondiente a 19.600.000 SMS, en todo caso el valor final del contrato será el que resulte del consumo efectivo mes a mes durante la vigencia del contrato"

¿Nos dan más claridad por favor de porque se expresa dentro del valor del contrato que serán enviados 19.600.000 SMS cuando hablamos de mensajes Outbound con plantilla de WhatsApp? y la cantidad a lo mucho suma un total de 800.000 mensajes por mes

La plataforma debe generar un reporte para cada campaña masiva tipo Outbound, donde muestre cada número telefónico contactado, fecha, plantilla y estatus del envío, donde el Estatus indica si el Outbound fue recibido exitosamente por el cliente o no. Los Outbound recibidos exitosamente por el cliente serán la evidencia que acompañe el cobro de los mismos.

Se cobra por sesiones de 24 horas, después de abierta la conversación se contabilizan 24 horas para su cierre

En el punto 3 especificaciones técnicas: "Para el envío de mensajes Outbound, la plataforma debe permitir la selección de clientes a través de la agrupación mediante etiquetas".

¿Esto quiere decir que se debe de seleccionar desde la plataforma los clientes a enviar?

Nuestra plataforma permite envío de plantillas a destinatarios cargando previamente documentos de excel, y se pueden reenviar plantillas a campañas de salida ya creadas, ¿Esta especificación cumple con lo mencionado en el numeral?

En el punto 3 especificaciones técnicas: "La plataforma debe soportar un promedio de 30.000 envíos Outbound por hora"

La plataforma permite este envío de difusión, la restricción la tiene en su mayora caso el número asociado y certificado en META BUSINESS SUITE.

¿El número que se vinculará es completamente nuevo? ¿Quién entrega el número el contratista o la universidad?

Caso de que el número sea nuevo tiene una restricción de 2000 mensajes de salida por día.

En el punto 3 especificaciones técnicas: "La plataforma debe permitir la integración con la base de datos de La Universidad, desarrollada en MySQL, donde luego de enviar cada campaña de Outbound, realice el registro de dicho envío a través de API REST o BATCH"

Entregamos la documentación API la cual pueden consumir en cualquier momento.

¿De la conexión nos encargamos nosotros como contratistas o ustedes como oferentes?

Caso de que sea responsabilidad del contratista ¿Tienen la documentación del API REST o BATCH que se va a consumir de su lado?

### REQUISITOS HABILITANTES

Para la participación de las uniones temporales

¿cuales son las condiciones que debe cumplir cada uno de los participantes de la UT?, en referente a:  
Las experiencias.

La propiedad intelectual de la plataforma.

Quedamos atentos a la confirmación de la aceptación de las observaciones, muchas gracias

### **JAIRO ANDRES LONDOÑO PARDO**

Desarrollador de Negocios

Ubiquom S.A.S

Celular: [+57 3216482718](tel:+573216482718)

Sitio Web: [www.uqmobile.co](http://www.uqmobile.co)

Servicios: [Transformación del Servicio al cliente](#)



▪ **RESPUESTAS**

La página Web del proceso no tiene la opción de envío de mensajes, es únicamente publicitaria

**Observación No. 1**

En el punto 10.5 Documentos técnicos: "propiedad de la herramienta tecnológica: En cuanto a la propiedad intelectual, el contratista deberá demostrar que es el propietario de la herramienta tecnológica para la prestación del servicio de mensajería SMS, para tal efecto deberá acreditar dicha calidad con el certificado de registro de la herramienta tecnológica expedido por la Dirección Nacional de Derecho de Autor y aportar el respectivo certificado de registro"

La plataforma no es de Mensajería de texto, es una plataforma que maneja los canales de redes sociales en conjunto con WhatsApp y permite en ella administrar desde una misma interfaz los diferentes canales de atención,

¿Se requiere que el contratista tenga también una herramienta tecnológica enfocada en el canal de SMS?

**Respuesta:** No se requiere que el contratista tenga también una herramienta tecnológica enfocada en el canal de SMS, La mención de SMS, es un error de digitación por confusión con otro proceso contractual en curso, se corregirá mediante Adenda

**Observación No. 2**

En anexo 7 minuta de contrato, segunda, valor del contrato: "El valor del presente contrato es de xxxxxxxxxx xxx xxxxxxxx Pesos MCTE (\$000.000. 000.00) impuestos incluidos, correspondiente a 19.600.000 SMS, en todo caso el valor final del contrato será el que resulte del consumo efectivo mes a mes durante la vigencia del contrato"

¿Nos dan más claridad por favor de porque se expresa dentro del valor del contrato que serán enviados 19.600.000 SMS cuando hablamos de mensajes Outbound con plantilla de WhatsApp? y la cantidad a lo mucho suma un total de 800.000 mensajes por mes

**Respuesta:** La mención de SMS, es un error de digitación por confusión con otro proceso contractual en curso, se corregirá mediante Adenda.

**Observación No. 3**

La plataforma debe generar un reporte para cada campaña masiva tipo Outbound, donde muestre cada número telefónico contactado, fecha, plantilla y estatus del envío, donde el Estatus indica si el Outbound fue recibido exitosamente por el cliente o no. Los Outbound



## RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PÚBLICA No. 004 de 2022-EPSEA

recibidos exitosamente por el cliente serán la evidencia que acompañe el cobro de los mismos.

Se cobra por sesiones de 24 horas, después de abierta la conversación se contabilizan 24 horas para su cierre

**Respuesta:** Es claro que la sesión dura 24h abierta y reabirla genera un nuevo costo. No obstante, el reporte al que se hace mención debe listar, uno a uno, en detalle, cada Outbound enviado y la demás información descrita, donde el estatus del envío (recibido exitosamente por el cliente o no) es quien determinar la evidencia que acompaña el cobro del mismo.

### Observación No. 4

En el punto 3 especificaciones técnicas: "Para el envío de mensajes Outbound, la plataforma debe permitir la selección de clientes a través de la agrupación mediante etiquetas".

¿Esto quiere decir que se debe de seleccionar desde la plataforma los clientes a enviar?

Nuestra plataforma permite envío de plantillas a destinatarios cargando previamente documentos de excel, y se pueden reenviar plantillas a campañas de salida ya creadas, ¿Esta especificación cumple con lo mencionado en el numeral?

**Respuesta:** Correcto. A través de la plataforma del proveedor debe permitirse la selección de los clientes a los cuales se les enviará una plantilla en específico. Ahora, como los clientes son alrededor de 200.000 contactos y las razones del contacto varían, al igual que la plantilla enviada, la plataforma debe permitir seleccionar el grupo de clientes a los que se les enviará cada plantilla

Sobre la carga previa de documento de Excel: si la plataforma permite cargar una (1) base de datos completa con el total de los clientes con campos adicionales donde se pueda caracterizar cada cliente (nombre, departamento, género, edad, cadena productiva, etc) y con base a esos campos realizar desde la plataforma los filtros necesarios para segmentar el envío, sí se cumpliría con la necesidad.

### Observación No. 5

En el punto 3 especificaciones técnicas: "La plataforma debe soportar un promedio de 30.000 envíos Outbound por hora"

La plataforma permite este envío de difusión, la restricción la tiene en su mayo caso el número asociado y certificado en META BUSINESS SUITE.



¿El número que se vinculará es completamente nuevo? ¿Quién entrega el número el contratista o la universidad?

Caso de que el número sea nuevo tiene una restricción de 2000 mensajes de salida por día.

**Respuesta:** La línea telefónica a usar ya se encuentra registrada y autorizada por META y a la fecha está en nivel TIER 3 (100.000 outbounds diarios)

### **Observación No. 6**

En el punto 3 especificaciones técnicas: "La plataforma debe permitir la integración con la base de datos de La Universidad, desarrollada en MySQL, donde luego de enviar cada campaña de Outbound, realice el registro de dicho envío a través de API REST o BATCH"

Entregamos la documentación API la cual pueden consumir en cualquier momento.

¿De la conexión nos encargamos nosotros como contratistas o ustedes como oferentes?

Caso de que sea responsabilidad del contratista ¿Tienen la documentación del API REST o BATCH que se va a consumir de su lado?

**Respuesta:** Lo que se busca con esta integración es almacenar en tiempo real, justo después de cada envío de campaña, la información relacionada con la campaña y los números celulares a los cuales les fue enviado. El diseño y desarrollo de la API y la estructura requerida corre por cuenta de la UTP, no obstante, de manera conjunta con el proveedor adjudicado se realizará un consenso para determinar los detalles de la misma. La información que se requiere enviar incluye al menos: fecha de envío de campaña, Plantilla usada, alcance total de la campaña y el detalle, celular a celular, del estatus del envío. Esto está relacionado directamente con la **Actividad 5 Entregar el reporte para cada campaña masiva tipo Outbound, donde muestre cada número telefónico contactado, fecha, plantilla y estatus del envío, donde el Estatus indica si el Outbound fue recibido exitosamente por el cliente o no**, la cual deberá coincidir siempre en forma y cantidad y será la evidencia que soporte el cobro del envío de los Outbound.

### **Observación No. 7**

#### REQUISITOS HABILITANTES

Para la participación de las uniones temporales

¿cuáles son las condiciones que debe cumplir cada uno de los participantes de la UT?, en referente a:



Las experiencias.

La propiedad intelectual de la plataforma.

Quedamos atentos a la confirmación de la aceptación de las observaciones, muchas gracias

**Respuesta:** En cuanto a la experiencia para el caso de consorcios o uniones temporales, la experiencia general acreditada es la sumatoria de los contratos certificados aportados por todos los miembros del consorcio o unión temporal, en todo caso el miembro del consorcio o unión temporal que tendrá la responsabilidad de ejecutar el alcance del contratado **deberá certificar mínimo el 60% de la experiencia.**

En cuanto a la propiedad de la plataforma: La Universidad en aras de garantizar la pluralidad de oferentes, retirara este requisito del pliego de condiciones mediante adenda.

## **7. Observaciones EXTEMPORANEAS presentadas por**

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

De: **Diego Alejandro Alvarez Giraldo** <[dalvarez@pratechgroup.com](mailto:dalvarez@pratechgroup.com)>

Date: mié, 19 oct 2022 a la(s) 16:07

Subject: Observaciones al pliego INVITACION PÚBLICA No. 004 – 2022 –EPSEA UTP

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

Cc: Andrés Felipe Tejada Castro <[atejada@pratechgroup.com](mailto:atejada@pratechgroup.com)>, Pablo Andrés Molano Estrada <[pmolano@pratechgroup.com](mailto:pmolano@pratechgroup.com)>

Buenas tardes,

Respetuosamente me permito presentar las siguientes observaciones al pliego para la INVITACION PÚBLICA No. 004 – 2022 –EPSEA UTP, así:

- Solicitamos se estudie la posibilidad de incluir en el numeral 10.4 “Experiencia General del participante” y numeral 11” Experiencia específica” los siguientes códigos, los cuales hacen referencia o se encuentran clasificados como actividades similares que permiten el desarrollo del objeto de la invitación.

43232200 – Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones

43232400 – Programas de desarrollo

43232300 – Software de consultas y gestión de datos.

Agradecemos su atención y colaboración, quedamos atentos a sus indicaciones.

Gracias por la atención.



▪ **RESPUESTAS**

Se acoge la observación y los códigos serán incorporados al pliego mediante adenda.

**8. Observaciones EXTEMPORANEAS presentadas por**

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

De: **Sandra Viviana SG. Gonzalez Ramirez** <[sandra.gonzalez@andesbpo.com](mailto:sandra.gonzalez@andesbpo.com)>

Date: mié, 19 oct 2022 a la(s) 18:58

Subject: Inquietudes relacionadas con el proceso INVITACION PÚBLICA No. 004 – 2022 –EPSEA UTP

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

Apreciados Señores;


En el archivo adjunto me permito remitir las inquietudes relacionadas con el proceso INVITACION PÚBLICA No. 004 – 2022 –EPSEA UTP, cuyo objeto es: “Prestar el servicio de envío de mensajes Inbound y Outbound a través del canal de WhatsApp mediante la utilización de una plataforma tecnológica propiedad del contratista, en el marco del contrato interadministrativo No. 9962021 de 2021 suscrito con la ADR que tiene por objeto “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”


De antemano agradecemos sus gentiles comentarios y retroalimentación y si es posible compartir a los interesados todas las preguntas e inquietudes del proceso.


Cordial Saludo,



Sandra Viviana González Ramirez

 [sandra.gonzalez@andesbpo.com](mailto:sandra.gonzalez@andesbpo.com)

 (57+1) 3002689916

 Sede Principal: kilómetro 2 vía, El tambo. La Ceja, Antioquia.

 [www.andesbpo.com](http://www.andesbpo.com)

EXCEL ANEXO



▪ **RESPUESTAS**



**Prestar el servicio de envío de mensajes Inbound y Outbound a través del canal de WhatsApp mediante la utilización de una plataforma tecnológica propiedad del contratista, en el marco del contrato interadministrativo No. 9962021 de 2021 suscrito con la ADR que tiene por objeto “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”**

Documento	Numeral	Inquietud-Pregunta-Observación	Respuesta
PLIEGO DE CONDICIONES		Favor confirmar cuantas líneas son las que requieren gestión y favor confirmar si las líneas están certificadas por Meta	Es una única línea, ya está certificada por META y está en TIER 3 actualmente
PLIEGO DE CONDICIONES		Para cuántos agentes multiskill se debe proveer licencias	80 licencias como se evidencia en 4. ALCANCES DEL OBJETO – ACTIVIDADES A DESARROLLAR
PLIEGO DE CONDICIONES		El envío outbound es a través de whatsapp? Se cuenta con aprobación de plantillas de Meta para hacer la campaña outbound o la campaña de outbound es a través de mensajes de texto sms.	El 100% de las actividades es a través de Whatsapp. Si se cuentan con plantillas autorizadas por META y se podrán gestionar nuevas plantillas
PLIEGO DE CONDICIONES		Favor precisar si el equipo de agentes será gestionado por parte del proveedor, en este caso favor precisar cuáles son las cantidades estimadas, horarios de atención del servicio, perfiles de las personas y toda la información adicional requerida.	No, el equipo de agentes lo gestiona la UTP, el proveedor solo dispondrá de la tecnología.
PLIEGO DE CONDICIONES		Solicitamos comedidamente conocer las razones por las cuales la plataforma debe ser de propiedad intelectual del proveedor elegido, puesto normalmente los servicios asociados con empresas de contact center, la plataforma se arrienda, alquila o se suscriben contratos con empresas desarrolladoras de estas plataformas	La Universidad en aras de garantizar la pluralidad de oferentes, acoge su observación y retirará este requisito del pliego de condiciones mediante adenda.
PLIEGO DE CONDICIONES		Solicitamos respetuosamente que sean modificados los pliegos para que los proveedores puedan suministrar la plataforma sin requerir que sea de su propiedad, puesto normalmente los servicios asociados con empresas de contact center, la plataforma se	La Universidad en aras de garantizar la pluralidad de oferentes, acoge su observación y retirará este requisito del pliego de condiciones mediante adenda.



**RESPUESTA OBSERVACIONES**  
**INVITACION PÚBLICA No. 004 de 2022-EPSEA**

		arrenda, alquila o se suscriben contratos con empresas desarrolladora de estas plataformas	
PLIEGO DE CONDICIONES		Favor precisar los requerimientos asociados con la integración con las bases de datos de la Universidad: <u>La plataforma debe permitir la integración con la base de datos de La Universidad, desarrollada en MySQL, donde luego de enviar cada campaña de Outbound, realice el registro de dicho envío a través de API REST o BATCH</u>	Lo que se busca con esta integración es almacenar en tiempo real, justo después de cada envío de campaña, la información relacionada con la campaña y los números celulares a los cuales les fue enviado. El diseño y desarrollo de la API y la estructura requerida corre por cuenta de la UTP, no obstante, de manera conjunta con el proveedor adjudicado se realizará un consenso para determinar los detalles de la misma. LA información que se requiere enviar incluye al menos: fecha de envío de campaña, Plantilla usada, alcance total de la campaña y el detalle, celular a celular, del estatus del envío. Esto está relacionado directamente con la <b>Actividad 5 Entregar el reporte para cada campaña masiva tipo Outbound, donde muestre cada número telefónico contactado, fecha, plantilla y estatus del envío, donde el Estatus indica si el Outbound fue recibido exitosamente por el cliente o no</b> , la cual deberá coincidir siempre en forma y cantidad y será la evidencia que soporte el cobro del envío de los Outbound.
PLIEGO DE CONDICIONES		Las imágenes, documentos, links, será entregados por la Universidad para ser gestionados en la plataforma?	si
PLIEGO DE CONDICIONES		<u>De acuerdo con la actividad 7, se menciona que:.. "NOTA: El número de mensajes enviados por mes, podrá tener variación (aumentar o disminuir), en todo caso al final del contrato no podrá superar el presupuesto oficial..."</u> nos podrian precisar o establecer un piso o techo de desvio de tal manera que la propuesta económica mantenga equilibrio económico para las partes.	Como se evidencia en 4. ALCANCES DEL OBJETO – ACTIVIDADES A DESARROLLAR, se estiman 800.000 outbound y 100.000 inbound, no obstante, la UTP puede autónomamente incrementar o disminuir la cantidad de los mismos, siempre y cuando no se supere el presupuesto establecido
PLIEGO DE CONDICIONES		Cuanto es el tiempo de implementación requerido?	Se disponen de 2 días para la creación de los 80 usuarios y la capacitación de los mismos en todos los niveles (agente, supervisor y administrador), mientras a la vez se realiza la migración masiva de la base de datos de los clientes con sus campos/etiquetas y la disposición requerida por la línea oficial del





**RESPUESTA OBSERVACIONES**  
**INVITACION PÚBLICA No. 004 de 2022-EPSEA**

			proyecto. Al día 3 ya debe estar disponible la plataforma para que haya comunicación con los clientes y para que se inicie el envío de los Outbound.
PLIEGO DE CONDICIONES		De acuerdo con el presupuesto establecido, nos podrían desglosar cuales son los impuestos de tipo local o nacional incluidos en el mismo.	La UTP es un ente universitario autónomo del orden nacional, por consiguiente es agente de retención para renta, IVA e ICA, cuando a ello hubiere lugar. Referente a impuestos o contribuciones a favor de entes territoriales, no se realizan retenciones.

La Respuesta a las observaciones se proyectó con la información suministrada por los diferentes equipos: Técnicos, jurídico y financiero.

**ÁLVARO LONDOÑO MELÉNDEZ**

Director Entidad prestadora de servicios de extensión agropecuaria – EPSEA UTP

Revisó: **ÉDISON MOSQUERA DUQUE**

Abogado proyecto extensión agropecuaria

Elaboró: **NANCY DUQUE RODRÍGUEZ**

Abogada contratista EPSEA-UTP  
Proyecto extensión agropecuaria