



32.-

Fusagasugá, 2020-12-10

Señores:
INTEGRACCS

Asunto: **Respuesta Observaciones a los Términos de Referencia – Invitación N° 061 de 2020**

Respetada Señora:

Me dirijo a usted con el fin de dar respuesta a las observaciones presentadas dentro del proceso de Invitación N° 061 de 2020 que tiene por objeto **“Suscribir los servicios de implementación de una suite de licenciamiento cloudth que integre: servicio de call center como tecnología, omnicanalidad (telefonía, redes sociales y whatsapp), correos, sms y comunicaciones de whatsapp, implementación y parametrización de la plataforma, capacitación e integración directa con el sistema académico de la universidad y soporte a la medida”**, como se muestra a continuación:

➤ **Observaciones.**

“(…) 3. Es excluyente que la empresa no tenga registro nacional, en nuestro caso la compañía desarrolladora del software para esta oferta es Uruguay y no tiene representación en Colombia.”.

Respuesta:

Esta Dirección se permite dar respuesta en los siguientes términos:

De acuerdo a lo establecido en los artículos 472 y 474 del Código de Comercio Colombiano y la Guía de Colombia Compra Eficiente para la participación de Proveedores Extranjeros en Procesos de Contratación, las personas jurídicas extranjeras no están obligadas a constituir una sucursal en Colombia para presentar ofertas, solamente están obligadas a hacerlo cuando son adjudicatarias de contratos de obra, prestación de servicios, concesión o cualquier otro contrato que para su ejecución requiera presencia constante en Colombia. Así las personas jurídicas extranjeras deben presentar los documentos que acrediten su existencia y conformación de acuerdo con la normativa de su país de origen.



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
-FUSAGASUGÁ-

Sin otro en particular,


RICARDO ANDRÉS JIMÉNEZ NIETO
Director de bienes y Servicios

Proyecto: Abg. Kelly Plazas
32.29



32.-

Fusagasugá, 2020-12-10

Señores:

VISUAL CONTACT

Asunto: Respuesta Observaciones a los Términos de Referencia – Invitación N° 061 de 2020

Respetada Señora:

Me dirijo a usted con el fin de dar respuesta a las observaciones presentadas dentro del proceso de Invitación N° 061 de 2020 que tiene por objeto **“Suscribir los servicios de implementación de una suite de licenciamiento cloudth que integre: servicio de call center como tecnología, omnicanalidad (telefonía, redes sociales y whatsapp), correos, sms y comunicaciones de whatsapp, implementación y parametrización de la plataforma, capacitación e integración directa con el sistema académico de la universidad y soporte a la medida”**, como se muestra a continuación:

➤ **Observaciones.**

“(…) 1. Nuestra empresa es régimen simple de tributación: ¿La universidad cobra alguna retención, impuesto de timbre o estampilla al momento del pago total o parcial del contrato?”.

Respuesta:

Esta Dirección se permite dar respuesta en los siguientes términos:

Sobre el particular se debe revisar el al documento publicado junto a los procesos de la invitación 061 de 2020 denominado “descuentos aplicables”.

Sin otro en particular,

RICARDO ANDRÉS JIMÉNEZ NIETO

Director de bienes y Servicios

Proyecto: Abg. Kelly Plazas

32.29



15-

Fusagasugá, 2020-12-10

Doctora
JENNY ALEXANDRA PEÑALOZA MARTÍNEZ
Jefe de Oficina de Compras
Universidad de Cundinamarca

Asunto y/o Ref.: Respuestas a Observaciones Técnicas a los términos de referencia en el proceso de la Invitación No. 061 de 2020 que tiene por objeto: **“SUSCRIBIR LOS SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN DE UNA SUITE DE LICENCIAMIENTO CLOUDTH QUE INTEGRE: SERVICIO DE CALL CENTER COMO TECNOLOGÍA, OMNICANALIDAD (TELEFONÍA, REDES SOCIALES Y WHATSAPP), CORREOS, SMS Y COMUNICACIONES DE WHATSAPP, IMPLEMENTACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN DE LA PLATAFORMA, CAPACITACIÓN E INTEGRACIÓN DIRECTA CON EL SISTEMA ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD Y SOPORTE A LA MEDIDA”..**

La Dirección de Sistemas y Tecnología se permite responder a las observaciones hechas dentro de los tiempos establecidos a la invitación pública relacionada en el asunto. A continuación, nuestras respuestas a cada proveedor:

INTEGRACCS

1.

1. Implementación y configuración contact WhatsApp:

¿actualmente cuentan con una cuenta oficial de WhatsApp? de igual manera cuentan con el API oficial suministrado por los proveedores de WhatsApp business o en su defecto en la oferta se debe incluir dentro de la cotización?

R/ La Universidad de Cundinamarca se permite aclarar que actualmente no cuenta con una cuenta oficial de WhatsApp, ni con el API suministrado por algún proveedor, por tanto, se debe incluir todo dentro de la Oferta por parte del oferente. **MÓDULO IB CONDICIONES TÉCNICAS. 3.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO.**



2.

2. Implementación y configuración CRM básico:

a. Implementación modulo de tareas: es importante aclarar el alcance del tipo de tareas que se van a realizar; wecallback, agendamientos.

R/ La Universidad de Cundinamarca se permite aclarar frente a su inquietud, que lo esperado con la implementación del módulo de tareas es:

- Crear calendario de eventos para asignarlos o asociarlos a clientes o procesos puntuales.
- Dashboard de usuario: Búsqueda avanzada
- Relacionamiento de usuario – Cliente
- Notificador de alertas (correo o SMS)
- Estados de gestión y vencimiento de tareas especificas
- Reasignación de tareas
- Reapertura de Tareas
- Devolución de llamadas.
- Entre otras.

VISUAL CONTACT

N	Preguntas y/o observaciones
1.	Nuestra empresa es régimen simple de tributación: ¿La universidad cobra alguna retención, impuesto de timbre o estampilla al momento del pago total o parcial del contrato?

R/ La Universidad de Cundinamarca se permite remitirlos al documento publicado junto con el proceso de Invitación y consultar el archivo que lleva por nombre: *Descuentos Aplicables*. [DESCUENTOS_APLICABLES \(4\).pdf \(ucundinamarca.edu.co\)](#).

2.	La universidad ya cuenta con una cuenta de Whatsapp business? Si es así, el presupuesto del proyecto, incluye estos pagos mensuales a Facebook que es la empresa dueña de Whatsapp?
----	---

R/ La Universidad de Cundinamarca se permite aclarar que actualmente no cuenta con una cuenta oficial de WhatsApp, ni con el API suministrado por algún proveedor, por tanto, se debe incluir todo dentro de la Oferta por parte del oferente al igual que los pagos mensuales correspondientes a Facebook. **MÓDULO IB CONDICIONES TÉCNICAS. 3.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO.**



3.

La universidad cuenta con un proveedor de envío de SMS? Si es así, el presupuesto del proyecto, incluye estos pagos mensuales a dicho proveedor? O esto se paga por aparte?

R/ La Universidad de Cundinamarca se permite aclarar que actualmente no cuenta con un proveedor de envío de SMS, por tanto, se debe incluir todo dentro de la Oferta por parte del oferente al igual que los pagos mensuales correspondientes. **MÓDULO IB CONDICIONES TÉCNICAS. 3.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO.**

4.

Nos podrían informar cual es el proveedor de telefonía SIP con el que cuenta la universidad?(confirmar si es SIP fisico o por internet) Y cual es la PBX de telefonía que manejan actualmente y esta se mantiene para el nuevo proyecto?

R/ La Universidad de Cundinamarca se permite informar que actualmente el proveedor de telefonía SIP es CLARO, por medio de una troncal física que se encuentra instalada en la sede principal, Fusagasugá. De igual manera es importante aclarar que, el proyecto no incluye el uso de esta troncal SIP, el servicio de telefonía, junto con el de redes sociales y WhatsApp (Omnicanalidad) debe ser totalmente CLOUD. **MÓDULO IB CONDICIONES TÉCNICAS. 3.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO.**

5.

El presupuesto del proyecto incluye los pagos de consumo de telefonía SIP o estos se pagan por aparte?
--

R/ La Universidad de Cundinamarca se permite aclarar que los consumos de Telefonía, SMS, WhatsApp y Redes sociales están incluidos dentro del Presupuesto oficial del proceso. **MÓDULO IB CONDICIONES TÉCNICAS. 4. PRESUPUESTO OFICIAL.**

6.

Por cuantos meses es la vigencia del contrato?
--

R/ La Universidad de Cundinamarca se permite informar que la vigencia del contrato es de DOCE (12) meses, desagregados así: el primer (1°) mes de ejecución será de implementación, configuraciones y parametrización y once (11) meses de servicio, de acuerdo con lo establecido en el **MODULO VI DEL CONTRATO. 2 TÉRMINO DE EJECUCIÓN, LUGAR DE EJECUCIÓN Y VIGENCIA.**



7.

	La universidad esta en la capacidad de proveer un servidor para que preste el servicio de instalacion para conectores o Middleware que faciliten la integracion de varios sistemas
--	--

R/ La universidad de Cundinamarca se permite informar que actualmente no cuenta con un servidor que cumpla con las características relacionadas, de igual manera, para el fin de este proyecto, tampoco es necesario aportarlo, toda vez que el servicio solicitado es completamente CLOUD.

8.

	La universidad ya cuenta con cuentas de usuario para el canal de correo? y si es asi que proveedor manejan.
--	---

R/ La Universidad de Cundinamarca maneja actualmente la Plataforma Office 365 de Microsoft como proveedor de Correo electrónico Institucional

9.

	Para la solcuion requieren grabaciones de voz y si es asi por cuanto tiempo?
--	--

R/ La universidad de Cundinamarca se permite informar que si requiere grabaciones de voz por un tiempo no mayor a 1mes. **MÓDULO IB CONDICIONES TÉCNICAS. 3.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO.**

10.

	Cual es la solucion del sistema academico
--	---

R/ La Universidad de Cundinamarca se permite informar que el sistema académico utilizado actualmente por la Institución es **GESTASOFT**.

11.

	la solucion del sistema cademico cuenta con API'S
--	---

R/ La Universidad de Cundinamarca se permite informar que el sistema académico utilizado actualmente no cuenta con API's, sin embargo, la Universidad puede generarlos en caso de requerirse.

12.

	que tipo de integracion es la que se pretende realziar con el sistema academico (explicacion mediante flujo)
--	--

R/ La Universidad de Cundinamarca se permite aclarar que el tipo de integración que se busca es: Correlacionar eventos académicos con el proceso de contacto, mostrar pagos, matriculas para atender el caso relacionado, entre otras.



13.

En la seccion 3.1 especificaiones tecnicas del servicio no es clara la tabla en el item 13 2 y3 en la cantidad de 11
--

R/ La universidad de Cundinamarca se permite aclarar respecto a lo solicitado, que el número 11 relacionado en los ítems 2 y 3 del **MÓDULO IB CONDICIONES TÉCNICAS. 3.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO** corresponde a los meses de servicio que deben ser entregados por el oferente a quien se le adjudique el presente proceso. Para mayor claridad, consultar **MODULO VI DEL CONTRATO. 2 TÉRMINO DE EJECUCIÓN, LUGAR DE EJECUCIÓN Y VIGENCIA.**

14.

14 Requieren licencias para supervisores y administradores ? Si es asi cuantas ?
--

R/ La universidad de Cundinamarca se permite aclarar que las licencias requeridas se encuentran relacionadas en el **MÓDULO IB CONDICIONES TÉCNICAS. 3.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO. 3.1.2 SERVICIO MENSUAL PARA LA SUITE DE LICENCIAMIENTO CLOUD QUE INTEGRE: SERVICIO DE CALL CENTER COMO TECNOLOGÍA, OMNICANALIDAD (TELEFONÍA, 3 REDES SOCIALES Y WHATSAPP), CORREOS, SMS Y COMUNICACIONES DE WHATSAPP, LICENCIAS.**

Quedo atento a sus comentarios y/o sugerencias.

Cordialmente,

EDILSON MARTINEZ CLAVIJO
Director Sistemas y tecnología
Universidad de Cundinamarca

Proyectó: Área de Servicios Tecnológicos
15-43.4