



EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S. A. E.S.P.

INVITACIÓN PÚBLICA N° 10401317

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA PARA CERTIFICAR LOS RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DEL NSU (NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIO), DE ACUERDO CON LA RESOLUCIÓN 5197 DE 2017, DE LA CRC REFERIDA AL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES

ACLARACIONES MARZO 14 DE 2019

	PREGUNTA	RESPUESTA
1	Esta invitación es para que un ente certificador realice la auditoría y los certifique ó es la auditoria antes del ente certificador?	Es para que un ente certificador realice a auditoria y Certifique
2	Solicitud respetuosa relacionada con el numeral 1.3 de los Términos y condiciones "Cronograma del proceso" (Páginas 2 y 3 del documento) Solicitamos respetuosamente ampliar el plazo para la presentación de la oferta para el viernes 22 de marzo de 2019.	Ver Adenda 1
3	Solicitud respetuosa relacionada con el numeral 3.5 de los Términos y condiciones "Experiencia mínima del oferente" (Página 32 del documento) Solicitamos respetuosamente extender la acreditación de experiencia a otros tipos de servicios prestados a empresas de telecomunicaciones en Colombia, tales como auditorías de gestión y resultados, asesoría en implementación de robótica y tecnología, auditoría externa, evaluaciones de sistemas de gestión, entre otras. Consideramos pertinente dicho cambio debido a que proporcionará una visión más integral a las evaluaciones mensuales y trimestrales de los valores tomados para las mediciones del Nivel de Satisfacción al Usuario "NSU"	Ver Adenda 1
4	Solicitud respetuosa relacionada con el numeral 1.6 de los Términos y condiciones "Formulación de la propuesta" (Página 4 del documento) Agradecemos nos sea notificado el enlace en el que podemos descargar los siguientes anexos no identificados en el documento de términos y condiciones. <ul style="list-style-type: none">• Anexo No. 1• Anexo No. 3 (Jurídico)• Anexo de cotización• Anexo financiero• Anexos técnicos	Los documentos <i>Anexo No. 1 y Anexo No. 3 (Jurídico)</i> , están publicados en la pagina web de ETB, contenidos en el archivo "ANEXOS JURIDICOS" Los documentos <i>Anexo de cotización y Anexo financiero</i> hacen referencia a un mismo anexo el cual esta publicado en la pagina web de ETB, contenido en el archivo "ANEXO FINANCIERO" La adenda 1 modifica lo relacionado con los <i>Anexos técnicos</i>
5	De acuerdo con los términos de referencia en el Capítulo III, numeral 3.7., primer párrafo, menciona "Para la mayor entendimiento de los requerimientos expresados en este capítulo y en los anexos técnicos correspondientes., se efectúa la siguiente clasificación"... Sin embargo, no evidenciamos los anexos técnicos a los cuales hace referencia los términos de referencia, por lo cual muy comedidamente solicitamos dichos documentos para tener entendimiento de sus requerimientos y poder complementar las preguntas.	Ver Adenda 1
6	3. Dentro del punto 1.17 NEGOCIACIÓN, se indica que "ETB podrá adelantar una etapa de negociación". En este sentido, la etapa se realizará en cualquier situación o es a discreción de ETB la ejecución de la misma? De esta manera, se solicita aclarar las razones o parámetros con que cuenta ETB para definir si adelantará o no una etapa de negociación?	Tal como se manifiesta en el numeral 1.17 de los términos, ETB podrá adelantar negociación con los oferentes cuyas ofertas resulten hábiles, es decir, que hayan cumplido los requisitos jurídicos, económicos y técnicos.

7	5. En el punto 2.2. VALOR DE LA OFERTA, se indica que el proveedor debe diligenciar el "Anexo N° 1 – Cuadro Resumen del Valor de la Oferta". Suponemos que se trata del archivo en Excel publicado en el portal de abastecimiento como "Archivo201903110644486646449". Por favor confirmar.	Se confirma que el archivo mencionado corresponde al "Anexo N°1 – Cuadro Resumen del Valor de la Oferta" indicado en el numeral 2.2. de los terminos de referencia.
8	6. Se solicita a ETB confirmar por cada canal cuántos proveedores serán considerados dentro de la medición del indicador de satisfacción del usuario, de cara a estimar las actividades de auditoría mensuales a ejecutar, la información a solicitar, la cantidad de reuniones de auditoría, reuniones de verificación posterior, costos de movilización, actividades de análisis interno y el tiempo de dedicación a todas estas actividades de forma más clara para poder estimar el precio.	Hasta dos proveedores por cada canal
9	7. De acuerdo con el punto 3.5. EXPERIENCIA MÍNIMA DEL OFERENTE, se solicita que el requerimiento de ETB "Fecha de expedición de la certificación, con una vigencia no superior a 90 días calendario" no sea tenida en cuenta (considerando que esto no impacta en nada la veracidad de los contratos ejecutados), es decir, que se puedan presentar certificaciones con fecha superior a 90 días de expedida, considerando que existen Compañías con procesos extensos para emitir una certificación y el corto tiempo del presente proceso no permite tenerlas a tiempo para ser presentadas.	Se amplía el plazo de presentación de ofertas hasta el miércoles 20 de marzo mediante adenda No.1
10	8. De acuerdo con el punto 3.6. REQUISITOS DE LA OFERTA, en el punto c) se solicita (Suscribir y presentar dentro de la oferta la Declaración de Independencia (Anexo No 01)", sin embargo no se encuentra ese documento dentro de los términos y sus anexos. Favor aclarar y/o adjuntar el correspondiente anexo.	No Aplica declaración de independencia, por esta razón no viene anexo
11	9. Se entiende que el acuerdo de confidencialidad se firmará posterior a la selección de la oferta. En caso contrario (si se debe adjuntar a la oferta) favor indicar si se diligenciará el que aparece como anexo independiente o el que está al final del documentos de términos de referencia, e indicar el tiempo de vigencia del acuerdo.	Se debe diligenciar el que aparece como anexo independiente. El tiempo de vigencia del acuerdo es de tres años
12	De acuerdo con la solicitud del numeral 3.5. EXPERIENCIA MINIMA DEL OFERENTE, solicitamos respetuosamente abrir la experiencia a contratos de evaluación de empresas de telecomunicaciones en Colombia y demás países de Latinoamérica.	Se modifica mediante adenda No.1 el primer párrafo del numeral 3.5 EXPERIENCIA MÍNIMA DEL OFERENTE de la siguiente manera: El oferente debe acreditar experiencia en contratos de certificación de indicadores, auditorías de gestión y resultados o evaluaciones de sistemas de gestión en empresas de telecomunicaciones en Colombia y/o el exterior, presentando hasta 5 certificaciones que deberán sumar mínimo \$ Col 200.000.000 antes de IVA.
13	1. ¿Podrían compartimos o indicarnos en donde podemos encontrar el documento nexa técnico señalado en los términos de referencia?, lo anterior dado que no se encuentran publicado en la página de ETB.	Ver Adenda 1
14	2. ¿Todas las Certificaciones relacionadas con la Resolución 5197 de 2017, sirven para certificar experiencia (las cuales deben sumar 200.000.000 millones)?	Si sirven
15	3. El alcance de las pruebas de Auditoría solamente cubrirá a la ciudad de Bogotá o hay otras ciudades? Si la respuesta es afirmativa por favor indicar que otras ciudades.	Las pruebas de auditoria son realizadas en su totalidad desde la ciudad de Bogotá
16	4. ¿Cuántas tiendas u oficinas de atención al cliente, a nivel nacional tiene ETB?	8 en Bogotá - 4 fuera de Bogotá
17	5. ¿Hay que visitar un mínimo de tiendas? De ser afirmativa la respuesta por favor indicar cuantas y cuáles.	No hay que visitar un mínimo de tiendas, las auditorias son sobre el proceso y las bases de datos de la medición
18	6. ¿Dónde se encuentran ubicadas las bases de datos (y los Servidores) de las encuestas de ETB?	En Bogotá en su totalidad

19	7. ¿Las Encuestas de Redes Sociales y Chat están centralizadas y administradas por un Tercero?	Si
20	8. En cuanto al personal requerido para la prestación del servicio sugerimos que el personal que haga parte del equipo cuente con experiencia certificada en esta clase de trabajos de mínimo un año.	Se mantiene lo establecido en los términos de referencia
21	9. En cuanto al Anexo Técnico solicitamos se amplíe el plazo de solicitud de aclaraciones, lo anterior dado que de este Anexo pueden surgir preguntas adicionales.	Ver Adenda 1
22	10. Por otra parte solicitamos se extienda el plazo de presentación de las propuestas de servicios debido a que hay proponentes que deben inscribirse como proveedores en el software de ETB y esta actividad requiere al menos 6 días hábiles.	El proceso de homologación No interfiere con la presentación de las ofertas ya que se puede hacer en paralelo. Como requisito el oferente debe estar inscrito al momento de la homologación, es decir el plazo para estar homologados es hasta el 03 de abril, sin embargo, se amplía el plazo de presentación de ofertas hasta el 20 de marzo
23	1. Por favor aclarar el alcance de la auditoría y correspondiente certificación en cuanto a los siguientes aspectos: a- Servicios que serán incluidos (p.e. operación fija y/o móvil) b- Redes sociales incluidas en el alcance c- Confirmar el número y tipo de bases de datos (p.ej. Oracle, SQL Server, etc.) donde se almacenan los resultados de las encuestas para cada canal: Call center, tiendas y chat y redes sociales. d- Confirmar si existe una base de datos que consolida la información de todas las encuestas e- ¿Existen registros manuales de las encuestas de satisfacción que requieran ser considerados para el cálculo del indicador?	a- Fijo y Móvil b- Facebook y Twitter c- Todas las bases son exportadas en excel. Son aproximadamente: 4 de call center, 1 de tiendas y 2 de redes sociales y chat por mes d- No existe, todas las bases se entregan por separado de acuerdo a la respuesta anterior. e- La medición de tiendas es realizada proveedor externo, de resto son automáticas.
24	2. Si bien los términos indica lo siguiente: "cumplir con una muestra estadísticamente representativa con un nivel de confianza del 95% y margen de error de 3%.", se podrá ejecutar el cálculo sobre el 100% de las encuestas teniendo en cuenta que la verificación esta soportada con herramientas automatizadas que facilitan el procesamiento de la totalidad de los registros?	Si se puede
25	3. ¿Cuáles son los días de plazo definidos para la emisión de la certificación mensual y trimestral, una vez terminado el mes / trimestre? ¿Se requerirá una certificación anual?	Las certificaciones se deben expedir en los 30 días siguientes al cierre del trimestre, por ejemplo, hasta el 30 de abril se debe certificar enero, febrero y marzo. No se requiere certificación anual
26	4. En los términos se indica lo siguiente: "El equipo de trabajo asignado por el contratista para la prestación de los servicios, aunque no tiene que ser exclusivo para ETB, si se debe garantizar que no comparta tareas con empresas del sector de las telecomunicaciones." ¿Se requiere que los miembros del equipo no participen específicamente en proyectos similares de certificación del nivel de satisfacción de usuarios en otras empresas del sector de telecomunicaciones, o en cualquier tipo de proyecto en este sector?	Es correcta la interpretación.
27	5. Solicitamos ampliar el plazo de presentación de la propuesta hasta el próximo 22 de marzo de 2019, en consideración al tiempo que requerido para aclarar inquietudes y elaborar nuestra propuesta de servicios.	Se amplía el plazo de presentación de ofertas hasta el miércoles 20 de marzo mediante adenda No.1