



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB [WWW.ETB.COM](http://WWW.ETB.COM)

➤ INTERESADO N° 1

<b>3.5 CERTIFICACIONES</b>	Por favor confirmar si la experiencia a certificar puede incluir solamente labores de aprovisionamiento (back office).
<b>R/ta.</b>	El proveedor deberá demostrar experiencia en las dos operaciones. No obstante no es necesario que cada certificación incluya las dos operaciones acorde con lo especificado en el numeral 3.5 de los Términos de Referencia.
<b>3.5 CERTIFICACIONES</b>	Es posible certificar actividades de atención presencial que no incluyan venta?



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

R/ta.

No, el objeto del contrato aclara que: La EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., en adelante ETB, requiere contratar el servicio de administración y gestión para la operación presencial de ventas (ventas nuevas) en puntos de venta (pdv) y back aprovisionamiento ventas en las condiciones, forma y lugar(es) indicados por ETB, así como el suministro y administración del recurso necesario para dar cumplimiento a lo requerido.

Ver numeral 3.2 de los Términos de Referencia.

**3.5 CERTIFICACIONES**

Teniendo en cuenta que cada cliente cuenta con modelos de certificación pre definidos y que el tiempo para la entrega de la propuesta es bastante limitado, agradecemos confirmar si es posible entregar la certificación que presente montos, años de experiencia y calidad del servicio y que los indicadores de venta y aprovisionamiento sean proporcionados por el proveedor del servicio con firma del representante legal.

R/ta.

Sí, es posible; y se entenderá que la parte referente a los indicadores y aprovisionamiento serán un anexo a dicha certificación. Igualmente se ratifica que debe ser firmada por el representante legal.

Ver numeral 3.5 de los Términos de Referencia.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

	La prestación de los servicios de aprovisionamiento puede ser realizada en una ciudad diferente a Bogotá?
R/ta.	No, en la actualidad la operación se encuentra concentrada en las instalaciones de ETB Bogotá, y en barranquilla en una mínima proporción. Cuando ETB requiera apertura operación en otra ciudad el proveedor será debidamente informado.  Ver numeral 3.3 de los Términos de Referencia.
	¿Existe alguna medición de Nivel de servicio en tiendas? Tienen algún modelo de penalización para este indicador
R/ta.	No. Para la operación ventas.
<b>3.6.4 ESQUEMA DE RECAUDO</b>	ETB está en disposición de construir un modelo de recaudo conjuntamente con el adjudicatario antes de iniciar la operación de tal forma que no sea un pago anticipado de la factura?
R/ta.	Si, ETB está en disposición de trabajar en la construcción del modelo de recaudo. Sin embargo, la ejecución del mismo es responsabilidad exclusiva del proveedor. Ver numeral 3.6.4 de los Términos de Referencia.
<b>3.6.1 DESCRIPCIÓN OPERACIÓN APROVISIONAMIENTO VENTAS y TIENDAS VENTAS</b>	Cuando se menciona "clientes fuera de la tienda" cuál es el alcance de este "fuera de tienda"



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

R/ta.	Aprovechar el tráfico de clientes y zona de influencia de la tienda para cumplir las metas de ventas asignadas.  Ver numeral 3.6.1 de los Términos de Referencia.
<b>3.6.3.2 Transacciones de Aproveccionamiento Ventas</b>	La herramienta de Front así como la integración (en caso de requerirse ) con aplicativos de proveedor estarán a cargo de ETB?
R/ta	Estarán a cargo de las dos partes.
	Cuál es el tamaño actual de cada una de las operaciones descritas en el documento (venta nueva y aprovisionamiento)
R/ta.	Esta información esta suministrada, así:  Para venta nueva - Anexo Técnico No. 14 Especificaciones técnicas servicios requeridos operación ventas.  Para Aprovisionamiento - Anexo Técnico No. 15 Especificaciones Técnicas Servicios Requeridos Operación Aprovisionamiento Ventas.
	A cuantos proveedores será asignado el servicio?



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

R/ta.	A un solo proveedor.  Ver numeral 3.5 de los Términos de Referencia.
Intro	Cantidad de días de formación
R/ta.	Diez (10) días calendario Sugerido, según - Anexo Técnico No. 16 Transferencia Información Comercial
	Tipo de formación: Formación inicial o Formación a formadores?
R/ta.	EL CONTRATISTA debe garantizar que todos los asesores de ventas antes de pasar a laborar en la Operación pasen por un programa de inducción y por un proceso de capacitación y entrenamiento, con conocimiento y práctica de las herramientas de gestión que garantice los resultados de la operación.  Previo al inicio de la prestación del servicio de gestión y administración de la Operación por parte de EL CONTRATISTA, ETB impartirá la primera sesión de divulgación de contenidos propios de productos, servicios y procesos a los Formadores de EL CONTRATISTA (garantizando la asistencia de los formadores y sin que esta actividad genere vínculo laboral alguno para ETB) con el objetivo que los formadores de EL CONTRATISTA.....  Ver numeral 3.7.1.4.1



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

	Sistema en el cual debe realizarse la certificación de los agentes previo al inicio en la operación?
R/ta.	En el PORTAL ASESORES, el cual será presentado y explicado al inicio de la operación.
• PERIODO DE PERFECCIONAMIENTO Y OBSERVACIÓN:	¿En qué consiste el periodo de simulación de negocio? Se toma como un periodo OJT?
R/ta.	En un periodo de tiempo para garantizar el entendimiento del modelo de negocio contratado.
3.6.3.1 Dimensionamiento de la operación	ETB proporcionará información histórica que permita realizar dimensionamientos del servicio?
R/ta.	Esto se detalla en los anexos informativos:  Anexo Informativo No. 1 Detalle tráfico y transacciones Metas Comerciales Volumen Ventas  Anexo Informativo No. 2 Detalle tráfico y transacciones_Aprovisionamiento



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

<b>3.6.3.5 Desarrollo e implementación de productos, servicios o procesos</b>	¿Qué información será entregada por ETB para la implementación de los servicios?
R/ta.	La información definida en los Términos de Referencia y los anexos técnicos e informativos confidenciales y no confidenciales. Y al inicio de la ejecución se realizarán las reuniones de entendimiento de operación que requieran.
R/ta.	¿Se tienen definidos SLA´s exigidos para el ajuste de procesos? Sí, se definirán con el inicio de la operación.
R/ta.	¿Se tiene algún formato para la presentación de cronogramas? No, se revisaran los diseños al inicio de la operación.
R/ta.	¿Se tiene formato definido para el mapa de riesgos que ha de presentarse con el cronograma de implementación?
R/ta.	No, debe ser presentado de acuerdo con el formato definido por el oferente.
<b>3.6.4 ESQUEMA DE RECAUDO</b>	¿ Se tienen establecidas referencias específicas para los dispositivos a utilizar en el recaudo de dineros correspondientes a pagos de clientes?
R/ta.	No, no hay especificaciones para los dispositivos a utilizar.  Ver numeral 3.6.4



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

<b>3.6.5 DESCRIPCION APROVISIONAMIENTO VENTAS</b>	¿Se tiene definida matriz de informes para el servicio?
R/ta.	SÍ, se encuentra definidos en los anexos  Anexo Técnico No. 4 Detalle Informes Operación Ventas  Anexo Técnico No. 5 Detalle Informes Operación Aproveccionamiento
<b>3.6.5 DESCRIPCION APROVISIONAMIENTO VENTAS</b>	Cuál es el proceso detallado para cada labor comercial Tiendas, PDV y RED CADE y el aprovisionamiento de las ventas (Back)?
R/ta.	El detalle del proceso de cada servicio se dará a conocer al inicio de la operación.
<b>3.6.5 DESCRIPCION APROVISIONAMIENTO VENTAS</b>	¿Cuál es el proceso correcto de etiquetado de los registros Para la operación de aprovisionamiento , en que formato se deben entregar y con qué periodicidad?
R/ta.	Se encuentra definido en el documento  Anexo Técnico No. 5 Detalle Informes Operación_Aproveccionamiento





ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB [WWW.ETB.COM](http://WWW.ETB.COM)

**3.6.1 DESCRIPCIÓN  
OPERACIÓN  
APROVISIONAMIENTO  
VENTAS y TIENDAS  
VENTAS**

El numeral establece " EL CONTRATISTA debe permitir el acceso de ETB al servidor en el cual se encuentre la información de la gestión de los casos para que ETB pueda extraer esta información"

4. "EL CONTRATISTA debe garantizar en la atención de la Operación Tiendas Ventas y Aproveccionamiento Ventas la aplicación de guías de protocolos alineados con la estrategia comercial de la compañía para la atención de los contactos e interacciones de los clientes, guías que permitirán a la fuerza de Ventas orientarse automáticamente en la gestión de asesoría de la venta de acuerdo con unos lineamientos específicos para la operación, sin que estos tengan que ceñirse a la lectura textual de guiones"

Cuáles son las restricciones que posee el proveedor para poder dar acceso al cliente frente a este requerimiento? Dispondrá el cliente de estas guías? Debe crearlas el proveedor?



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB [WWW.ETB.COM](http://WWW.ETB.COM)

<b>R/ta.</b>	Las definidas por ETB al inicio de la operación  No, serán entregadas por ETB al inicio de la operación
<b>R/ta.</b>	Cuál es el Protocolo de presentación del asesor de ventas? : Conozco al cliente  Sera entregado por ETB al Inicio de la Operación y corresponde al TRIO DEL SERVICIO.
<b>3.6.2 DESCRIPCION OPERACIÓN ATENCION VENTA NUEVA</b>	Cuál es procedimiento de seguimiento, qué informes se deben enviar, quien hace el seguimiento y cuáles son los formatos de seguimiento?



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

R/ta.	Se encuentra definidos en los documentos  Anexo Técnico No. 4 Detalle Informes Operación Ventas  Anexo Técnico No. 5 Detalle Informes Operación_Aprovisionamiento
<b>3.6.2.4 Manejo mercancía Simcard</b>	¿cuantas veces y en qué periodo de tiempo, sobre qué formatos se realiza el seguimiento de inventarios de sim cards?
R/ta.	Según los tiempos y formato definido por ETB y las normas NIIF al inicio de la operación.
<b>3.7.1 PROCESOS DE APOYO</b>	" EL CONTRATISTA debe garantizar en el proceso de reclutamiento interno, en las Operaciones de ETB o de otros clientes, no considerar personal retirado por bajo rendimiento (indicadores personales de cumplimiento) situaciones de fraude o mala conducta. Para cambios de personas entre Operación se debe tener en cuenta los resultados de indicadores de desempeño" Aspecto clave a tener en cuenta por Selección. El personal que haya sido retirado por bajo rendimiento de otro servicio, ¿al cuánto tiempo puede ser considerado para volver?



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

R/ta.

No puede regresar a la operación.

**3.7.1 PROCESOS DE APOYO**

Capacitación mensual “ Se establece un mínimo de diez (10) horas mensuales de capacitación presencial por operación y para cada uno de los servicios contratados por EL CONTRATISTA, sin que estas generen costos adicionales a ETB. Los temas de estas capacitaciones serán previamente autorizados por ETB, se excluyen los refuerzos que EL CONTRATISTA debe realizar a sus servicios originados por las inconsistencias o aprendizaje deficiente”  
// ¿Esta horas son por asesor? o ¿se puede trabajar con grupos objetivos, siempre y cuando se garanticen las 10 horas por operación?



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

R/ta.

Se establece un mínimo de diez (10) horas mensuales de capacitación presencial por operación y para cada uno de los servicios contratados por EL CONTRATISTA, sin que estas generen costos adicionales a ETB.

Ver numeral 3.7.1.4

**3.7.1 PROCESOS DE APOYO**

12. "EL CONTRATISTA debe garantizar, desde el inicio, la formación y entrenamiento del personal de las Operaciones en el manejo de herramientas ofimáticas, herramientas de Operación, herramienta de EL CONTRATISTA y técnicas en Gestión Comercial, Servicio al Cliente, ortografía y redacción, entre otros. Adicionalmente, EL CONTRATISTA debe garantizar que los servicios sean contratados desde el primer día de capacitación" ¿A qué se refieren cuando dicen que EL CONTRATISTA debe garantizar que los servicios sean contratados desde el primer día de capacitación?

¿Está formaciones deben ser antes de que la gente se incorpore al servicio o pueden ser formaciones transversales dentro de operaciones? se pueden contar dentro de las 10 horas mensuales de formación a la operación?



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB [WWW.ETB.COM](http://WWW.ETB.COM)

R/ta.	<p>EL CONTRATISTA debe garantizar que todos los asesores de ventas antes de pasar a laborar en la Operación pasen por un programa de inducción y por un proceso de capacitación y entrenamiento, con conocimiento y práctica de las herramientas de gestión que garantice los resultados de la operación.</p> <p>Ver numeral 3.7.1.4.1</p>
<b>3.7.1 PROCESOS DE APOYO</b>	Envío de evidencias de capacitación: ¿Cuál es el proceso de envío de estas evidencias? Responsable? periodicidad?
R/ta.	El envío se realizara a través de correo electrónico, el responsable será el líder de capacitación y la periodicidad será semanal.
	Se debe contemplar evaluación de la gestión del formador: ¿qué criterios se deben tener en cuenta para esta evaluación? o el CONTRATISTA puede aplicar los criterios que se usan para evaluar al formador, ejm: Rotación en fase de formación e incorporación, resultados de encuesta por parte de los estudiantes, etc.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

R/ta.	Se revisaran conjuntamente al inicio de la operación.
<b>3.7.1.4.5 Refuerzos</b>	Capacitación adicional especializada ¿A qué hace referencia este punto?
R/ta.	A, EL CONTRATISTA debe brindar a los formadores semestralmente un plan de capacitación adicional específico que contemple el desarrollo de habilidades claves para mejorar sus competencias, en temas como: comunicación asertiva, Liderazgo, Manejo de equipos, Actitud y aptitud del líder, pedagogía, resolución de casos críticos, entre otras.  Ver numeral 3.7.1.4.6



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

**3.7.1.4.9 Certificar, acompañar y reforzar a los formadores de las operaciones**

"EL CONTRATISTA no sólo debe hacer acompañamiento a los instructores validando la aplicación de lo aprendido en la certificación, sino también acompañarlos en los espacios donde se desenvuelven los formadores (capacitación inicial, capacitación específica), en los preturnos, inducciones, refuerzos, reuniones con el área de calidad y operaciones, formador de formadores, entre otros. En todas las actividades se deben generar evidencias: asistencias, evaluaciones, fotos, formatos, entre otros."

Este proceso de acompañamiento es total parcial?, se requiere un informe de acompañamiento?, Quién lo hace?

R/ta.

Es total, el informe de acompañamiento lo hace el proveedor.





ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB [WWW.ETB.COM](http://WWW.ETB.COM)

	<p>Certificación de formadores: " La metodología debe garantizar que cada vez que ingrese un formador nuevo pase por la certificación como instructor antes de ingresar a la operación. También debe identificar aquellos formadores que no logran el nivel requerido para asumir el rol y ser retirados de la operación"</p> <p>¿Hay proceso de certificación de formadores? o solo es la prueba de la selección? Mínimo debe ser de 40 horas, cuenta la certificación de Calidad y formación que hace el proveedor o ETB tiene una certificación definida?</p>
<p>R/ta.</p>	<p>Sí hay proceso de certificación de formadores. Es de mínimo 40 horas y ETB cuenta con una certificación definida.</p>



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765**

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB [WWW.ETB.COM](http://WWW.ETB.COM)

<b>3.8.6. GRABADOR DE CONTACTO-LLAMADAS</b>	En qué casos serán necesarios las integraciones con Web Service, cuáles serán los requerimientos necesarios para este tipo de desarrollos?
R/ta.	ETB entregara las definiciones al inicio de la operación.
<b>3.8.6. GRABADOR DE CONTACTO-LLAMADAS</b>	Aclaración --> Emergia a todos sus clientes ofrece disponibilidad tecnológica del 99,6%
R/ta.	Cuál es la inquietud?
<b>3.8.6. GRABADOR DE CONTACTO-LLAMADAS</b>	Cuándo se menciona, el grabado de las llamadas en modo estéreo, se hace referencia a un formato en particular?
R/ta.	Sí, Formato estéreo.
<b>3.8.2. BITACORA DE DISPONIBILIDAD DE SISTEMAS DE INFORMACION Y PLATAFORMAS TECNOLOGICAS</b>	El formato de la plantilla o bitácora de novedades, será suministrado por ETB?



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

R/ta.	No, el formato debe ser suministrado por el proveedor al inicio de la operación.
<b>3.8.4. DESARROLLOS A LA MEDIDA</b>	Ampliar el tipo de aplicativos que podrían ser necesarios para la optimización del servicio.
R/ta.	Macros en Excel, formularios en access y/o desarrollos web
<b>3.8.5. DESARROLLO ROBOTIZACION</b>	De acuerdo al desarrollo de aplicativos de Robotización, solo se tendrán en cuenta las políticas de atención o existirán otras políticas?
R/ta.	Solo serán las políticas de atención establecidas por ETB, garantizando la calidad y satisfacción de cada una de las atenciones o transacciones ejecutadas por este mecanismo.
<b>3.8 REQUERIMIENTOS TECNOLOGICOS Y DE INFRAESTRUCTURA</b>	Quién se asumirá el costo de los teléfonos móviles, plan de telefonía y datos para proveer el personal de servicio y así facilitar comunicación constante ?
R/ta.	Los costos serán asumidos por el proveedor.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

<b>3.8 REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS Y DE INFRAESTRUCTURA</b>	Qué tipo de interacciones y transacciones se deberán gestionar con los clientes que se acerquen a las tiendas de acuerdo con las condiciones administrativas?
R/ta.	Administrar y gestionar la atención de las Operaciones, considerando todos los aspectos tecnológicos y de plataformas que se lleguen a requerir, así como el manejo del personal administrativo y operativo para prestar el servicio.
<b>3.8 REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS Y DE INFRAESTRUCTURA</b>	Cuáles serán las herramientas de gestión de Front suministradas por ETB; estas herramientas estarán instaladas en un servidor de ETB; se accederá a ellas a través de URL o será un aplicativo de escritorio?
R/ta.	Serán herramientas propiedad de ETB y serán de las dos modalidades. serán presentadas e informadas al inicio de la operación.
<b>3.8 REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS Y DE INFRAESTRUCTURA</b>	Cuánto será el ancho de banda requerido por puesto de trabajo?
R/ta.	No es clara la pregunta.
<b>3.8.6. GRABADOR DE CONTACTO-LLAMADAS</b>	Cuál es el promedio de grabaciones que deberán ser guardadas mensualmente?
R/ta.	El 100% del volumen ejecutado por la operación de aprovisionamiento.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB [WWW.ETB.COM](http://WWW.ETB.COM)

<b>3.8 REQUERIMIENTOS TECNOLOGICOS Y DE INFRAESTRUCTURA</b>	Quien debe asumir el coste de los encales: Principal y Backup?
R/ta.	El costo es asumido por ETB.
<b>3.8.4. DESARROLLOS A LA MEDIDA</b>	Cuáles son los puntos que optimizan el cumplimiento de la ejecución de contrato para desarrollos a la medida?
R/ta.	Todos los que estén por encima de los indicadores esperados en la operación.
<b>3.8.5. DESARROLLO ROBOTIZACION</b>	De acuerdo al desarrollo de aplicativos de Robotización, solo se tendrán en cuenta las políticas de atención o existirán otras políticas?
R/ta.	Solo serán las políticas de atención establecidas por ETB, garantizando la calidad y satisfacción de cada una de las atenciones o transacciones ejecutadas por este mecanismo.
<b>3.8.5. DESARROLLO ROBOTIZACION</b>	Indicar cuáles podrían ser algunos de los desarrollos de robotización
R/ta.	Estos serán definidos e informados al inicio de la operación, pero los mismos están enfocados a la eficiencia de tareas repetitivas en el soporte de la operación.
<b>3.8.5. DESARROLLO ROBOTIZACION</b>	ETB asumirá el costo por soporte, mantenimiento y actualización de los desarrollos de Robotización?
R/ta.	No, los costos son asumidos por el proveedor.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

1,3 Cronograma	Se solicita contemplar la posibilidad de ampliar el plazo de entrega de la propuesta y que ésta sea fijada por lo menos 5 días hábiles posterior a la remisión de las respuestas de ETB a las dudas frente al pliego.
R/ta.	Dado los tiempos requeridos para el inicio de la operación no es posible.

➤ INTERESADO N° 2:

3.7 REQUERIMIENTOS OPERATIVOS GENERALES  3.7.1 PROCESOS DE APOYO 3.7.1.4 Transferencia de información y conocimiento	Se establece un mínimo de diez (10) horas mensuales de capacitación presencial por operación y para cada uno de los servicios contratados por EL CONTRATISTA, sin que estas generen costos adicionales a ETB. Los temas de estas capacitaciones serán previamente autorizados por ETB, se excluyen los refuerzos que EL CONTRATISTA debe realizar a sus servicios originados por las inconsistencias o aprendizaje deficiente. <b>¿Se puede contemplar en las 10 horas de formación presencial , formación virtual ?</b>
R/ta.	Sí, EL CONTRATISTA debe implementar diferentes modalidades y metodologías para la capacitación de los servicios de la Operación, bien sea magistral, E-learning, prácticas, dinámicas, juego de roles de las Operaciones, entre otras metodologías que se usan en el mercado (con enfoque en la andragogía) y definir e implementar por iniciativa propia aquellas que de acuerdo con su experiencia generen los mejores resultados.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

	Ver numeral 3.7.1.4
	<p>4 Requerimientos para instalación aplicaciones de ETB</p> <p>Para que ETB instale el ambiente de pruebas de las herramientas de gestión de la Compañía, es requerido que EL CONTRATISTA cuente con equipos en las salas de capacitación con las mismas características de los requeridos para la operación.</p> <p><b>Pregunta: Entendemos que como el servicio se presta en instalaciones de ETB, esas salas deberian ser previstas por la entidad, es correcto el entendimiento?</b></p>
R/ta.	Sí, si la operación se encuentra en instalaciones de ETB.
	Cual es la duración de la ruta de capacitación?
R/ta.	Diez (10) días calendario Sugerido, según - Anexo Técnico No. 16 Transferencia Información Comercial.
	Cual es la definición de tramos para formadores? Tener en cuenta que el perfil que solicita el pliego es profesional con 2 años de experiencia. El pliego menciona que 1 formador por cada 30 servicios.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

R/ta.	Diez (10) días calendario Sugerido, según - Anexo Técnico No. 16 Transferencia Información Comercial
Descripcion de los servicios requeridos	Por favor nos indicar la ubicación geografica de las 60 personas(Servicios) para el inicio de la operación. ( Ubicación de cada una de las tiendas)
R/ta.	Esta definición será entregada por ETB al inicio de la operación. La mayoría están ubicadas en Bogotá y otras ciudades del país como Villavicencio, Acacias, Granada, Barranquilla, Medellín, Cali, Girardot.
Durante la ejecución del contrato el AGENTE COMERCIAL debe contar con el personal idóneo, capacitado, con capacidad para replicar la información entregada por parte de ETB; para ello sugerimos disponer de un (1) formador o facilitador por cada veinticinco (25) asesores comerciales	<b>Observacion:</b> En el anexo 14 ETB, Indica: con un (1) formador, entrenador o capacitador, (no exclusivo para ETB. En caso de ser compartido no debe ser con clientes competencia de ETB). <b>Pregunta:</b> Por favor dar claridad si es solo 1 Formador como dice en el anexo 14 o por el contrario es 1 formador por cada 25 asesores como lo dice el anexo 16.
R/ta.	El ratio del formador es tal y como se referencia en el - Anexo Técnico No. 16 Transferencia Información Comercial
Generalidades	ETB, cuenta con un aplicativo de logueo y control de ventas para la operación ? En caso afirmativo sera entregado al proveedor seleccionado?.
R/ta.	EL CONTRATISTA debe estar en capacidad de implementar medidas y actividades de control dirigidas al proceso de facturación. Estos controles deben garantizar a





ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

	<p>la Operación, que lo que se cobre sea lo efectivamente ejecutado (reporte de logueos en los aplicativos pertinentes), asegurando óptimos procesos y resultados de generación de información y cálculo de la facturación.</p> <p>Ver numeral 3.9.3</p>
LUGAR, FECHA Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS	Solicitamos a la entidad de manera respetuosa que la fecha de entrega de la licitación sea para el día Viernes 15 de Junio a las 2 Pm.
<b>R/ta.</b>	El cronograma no se modifica.
Generalidades	Por favor nos indican si son requeridas Cuentas de correo / cuantas ?
<b>R/ta.</b>	EL CONTRATISTA debe entregar a toda la Operación correos electrónicos con su dominio corporativo e informarlos en el momento de incorporarlos a la Operación, en el caso de requerir correos electrónicos con dominio ETB por la naturaleza de las gestiones, ETB procederá con dicha solicitud.
PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	<p>El plazo de ejecución del contrato será veinticuatro (24) meses, a partir de la orden escrita de inicio, previa aprobación de los certificados de seguro.</p> <p><b>Pregunta:</b> La entidad requiere de un solo precio el cual debiera ser vigente por los 24 meses de duración del contrato ? o finalizado el primer año del contrato se tendrá un incremento que podrá ser del SMMLV o del IPC del año inmediatamente anterior ?</p> <p><b>Rta:</b> Ver numeral 2.4 de los Términos de referencia.</p>



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

Garantía de Seriedad de la oferta	<p>El proveedor podrá suscribir la póliza de seriedad de oferta con otra aseguradora diferente a las que trabajan con ETB ?</p> <p><b>Rta:</b> Se aclara al interesado que la garantía de seriedad de la oferta prevista en el numeral 1.14 puede constituirse con cualquier Compañía de Seguros que tenga operaciones en Colombia y esté vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.</p>
3.5 CERTIFICACIONES El CONTRATISTA debe presentar con su oferta, hasta cinco (05) certificaciones que acrediten experiencia en manejo de Gestión de Operaciones Personalizadas de ventas y Aprovechamiento Ventas en Colombia y/o filiales en el exterior, ejecutados desde el año 2014 en adelante.	<p>Respetuosamente solicitamos a la entidad y en aras lograr demostrar nuestra Experiencia, se puedan anexar Certificaciones que acrediten experiencia en contratos ejecutados del año 2013 en adelante.</p>
<b>R/ta.</b>	<p>No es posible se mantiene como está definido en los términos</p>
Esquema de Recaudo	<p>Los datafonos son entregados por la entidad ??</p>
<b>R/ta.</b>	<p>No, deben ser colocados por el proveedor.</p>
página 9, numeral 4.5	<p>Que ocurre en el evento en que las cantidades informadas en los términos de referencia aumenten</p>



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

	considerablemente que lleguen a ser una carga para el Contratista, podrá darse aplicación al principio del equilibrio contractual ?
<b>R/ta.</b>	La cantidad de servicios contratados corresponden al dimensionamiento de la operación, y los crecimientos y decrecimiento de la operación serán revisados conjuntamente.
página 18, numeral 1.27	Es posible que se disminuya el porcentaje de la póliza de cumplimiento, calidad del servicio al 15%.
<b>R/ta.</b>	No, no es posible, el porcentaje está definido en el numeral 1.27.
pagina 18, numeral 1.27	Agradecemos se informen que se busca garantizar con las pólizas de responsabilidad civil profesional, manejo global y transporte de valores, las mismas aplicarían para el servicio que se pretende contratar?
<b>R/ta.</b>	Póliza Profesional: Cubre los eventuales errores que puedan cometer los servicios contratados y que le ocasionen pérdida monetaria a ETB. Póliza Manejo Global: Cubre cualquier daño patrimonial hacia ETB Póliza Transporte Valores: cubre siniestros que ocurran a los dineros resultado de la gestión comercial.
página 20, numeral 1.28	Se tratará de una doble penalización al aplicar la multa y la cláusula penal? Bajo que criterios se aplicaría conjuntamente las multas y cláusula penal?  <b>Rta:</b> Se aclara al interesado que de acuerdo con los términos de referencia, habrá lugar a la aplicación de multas y clausula penal compensatoria en la medida en



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

que sus causales, que corresponden a diferentes supuestos de hecho para cada una, se configuren durante la ejecución del contrato.

Se precisa que el establecimiento de multas y clausula penal no configuran la acumulación de sanciones en cabeza del contratista, toda vez que el artículo 38. Sanciones Contractuales del Manual de contratación de ETB, prevé para todos los contratos que ésta celebre y que se encuentren sometidos a manual, la posibilidad de la aplicación de multas frente al retardo o mora del contratista, y de la cláusula penal compensatoria frente al incumplimiento total o parcial de las obligaciones de éste. De esta manera, las multas y la cláusula penal cumplen efectos sancionatorios diferentes en los términos del artículo antes citado. Las anteriores previsiones tienen como finalidad llamar la atención del contratista por el retardo o mora en el cumplimiento de las obligaciones (multa), o por el incumplimiento parcial o total de alguna de ellas (Cláusula Penal Compensatoria). Por otra parte, estas cláusulas no pueden exceptuarse de aquellas obligaciones que como fórmula de pago contemplan descuentos, por cuanto sería tanto como aceptar que ETB está dispuesta a aceptar retardos durante toda la ejecución del contrato.

página 20, numeral 1.28

Se tratará de una doble penalización al aplicar la multa y la cláusula penal? Bajo que criterios se aplicaría conjuntamente las multas y cláusula penal?

**Rta:** Se aclara al interesado que, de acuerdo con los términos de referencia, habrá lugar a la aplicación de



**ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765**

**LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM**

multas y clausula penal compensatoria en la medida en que sus causales, que corresponden a diferentes supuestos de hecho para cada una, se configuren durante la ejecución del contrato.

Se precisa que el establecimiento de multas y clausula penal no configuran la acumulación de sanciones en cabeza del contratista, toda vez que el artículo 38. Sanciones Contractuales del Manual de contratación de ETB, prevé para todos los contratos que ésta celebre y que se encuentren sometidos a manual, la posibilidad de la aplicación de multas frente al retardo o mora del contratista, y de la cláusula penal compensatoria frente al incumplimiento total o parcial de las obligaciones de éste. De esta manera, las multas y la cláusula penal cumplen efectos sancionatorios diferentes en los términos del artículo antes citado. Las anteriores previsiones tienen como finalidad llamar la atención del contratista por el retardo o mora en el cumplimiento de las obligaciones (multa), o por el incumplimiento parcial o total de alguna de ellas (Cláusula Penal Compensatoria). Por otra parte, estas cláusulas no pueden exceptuarse de aquellas obligaciones que como fórmula de pago contemplan descuentos, por cuanto sería tanto como aceptar que ETB está dispuesta a aceptar retardos durante toda la ejecución del contrato. En el mismo sentido, se aclara que los descuentos por ANS no revisten el carácter de sanciones, en cuanto apuntan a mantener la calidad en la prestación del servicio; por ello, ETB aplicará descuentos por ANS para fortalecer la calidad, oportunidad y eficiencia en la prestación del servicio, no a título sancionatorio, sino



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

	como parte de las medidas que ETB adopta para lograr que se cumpla con los ANS requeridos.
página 20, numeral 1.28	Es posible la disminución de la limitación de las multas al 5%.
<b>R/ta.</b>	No, no es posible, el porcentaje está definido en el numeral 1.28.
página 20, numeral 1.28	<p>Es posible pactar un procedimiento para la aplicación de multas, así como establecer un término para subsanar el incumplimiento.</p> <p><b>Rta:</b> Se aclara al interesado que, al tenor de lo previsto en el numeral 1.28 y bajo el entendido la multa tiene como finalidad llamar la atención del contratista por el retardo o mora en el cumplimiento de las obligaciones, no sería factible “subsanar” incumplimiento, de cara a eximirse de la imposición de la multa. Estará en cabeza del futuro contratista dar cumplimiento a las obligaciones adquiridas conforme a los parámetros que se establezcan en el contrato. Por otra parte, se precisa que en todo caso, ETB procederá conforme al debido proceso en el evento en que se llegaren a generar escenarios para su imposición.</p>
página 20, numeral 1.28	<p>Agradecemos se modifique la palabra multas por descuentos, lo anterior por fines tributarios.</p> <p><b>Rta:</b> Se aclara al interesado que no es factible acceder a su solicitud; la denominación de las sanciones corresponde a las previstas en el Manual de Contratación de ETB.</p>



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

página 20, numeral 1.29	<p>Es posible establecer una cláusula penal por incumplimiento total, así mismo se solicita que la cláusula penal sea resolutoria del contrato.</p> <p><b>Rta:</b> Se precisa al interesado que al tenor del numeral 1.29 la cláusula penal tendrá aplicación “En caso de incumplimiento parcial o total de cualquiera de las obligaciones del contratista”. En el mismo tenor, la cláusula corresponde a los lineamientos contenidos en el Manual de Contratación de ETB, por lo cual no es posible acceder a su solicitud.</p>
página 20, numeral 1.29	<p>Es posible pactar un procedimiento para la aplicación de la cláusula penal.</p> <p><b>Rta:</b> Se precisa al interesado que ETB procederá conforme al debido proceso en el evento en que se llegaren a generar escenarios para su imposición.</p>
página 22, numeral 1.32	<p>Se solicita la bilateralidad de la terminación anticipada del contrato:</p> <p><b>Rta:</b> Se precisa al interesado que la terminación del contrato atenderá a lo previsto en el numeral 1.32 de los Términos de Referencia.</p>
página 26, numeral 1.38	<p>Se solicita la bilateralidad de la confidencialidad.</p> <p><b>Rta:</b> Se precisa al interesado que la cláusula en cuestión hace referencia a la información que ETB entregará al futuro contratista en desarrollo del contrato, por lo cual no es factible acceder a su solicitud.</p>



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

	No obstante, se precisa que éste proceso prevé con la presentación de la oferta, la suscripción del anexo no. 4 Acuerdo de Confidencialidad, el cual registrará tanto para ETB como para el futuro contratista.
página 26, numeral 1.38	La indemnización de perjuicios procederá siempre que se encuentre debidamente probada y medie sentencia ejecutoriada.  <b>Rta:</b> No se accede a su solicitud. Se mantiene lo previsto en los términos de referencia.
página 26, numeral 1.39	En los eventos de entrega de bases de datos, ETB como responsable de los datos personales contenidos en las bases de datos tiene la autorización para el tratamiento de datos personales  <b>Rta:</b> No es clara la solicitud. Se precisa al interesado que la entrega de bases de datos se registrará conforme a lo previsto en los términos de referencia.
página 27, numeral 1.41	Frente a la indemnidad será siempre y cuando sea responsabilidad del contratista debidamente probado y documentado mediante sentencia ejecutoriada.  <b>Rta:</b> No se accede a la solicitud. Se aclara al interesado que la cláusula en cuestión responde a lo previsto en el Manual de Contratación de ETB, el cual señala que “En todos los contratos regidos por el presente Manual se entenderá incorporada una cláusula que obligue al contratista a mantener indemne a ETB de toda reclamación o demanda, por los daños o perjuicios que ocasione el personal a su servicio a terceros en desarrollo





ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

	del contrato o por cualquier otro evento imputable a su responsabilidad.”
página 29, numeral 2.4	En caso de no acuerdo entre las partes respecto del reajuste del precio como se procederá. <b>Rta:</b> El máximo permitido que se menciona en el numeral 2.4
página 29, numeral 2.4	Se solicita que se realice incremento correspondiente al IPC o al salario mínimo legal mensual vigente el mas alto. <b>Rta: No se acepta la solicitud.</b>
página 32, numeral 2.7-3.7.1.4.1	Se establecerá un término mínimo término mínimo para que ETB apruebe la facturación al contratista de forma que se de cumplimiento real a los tiempos de facturación??.  La pregunta no corresponde con el numeral 3.7.1.4.1 capacitación Inicial. No obstante al inicio de cada mes se informa el cronograma de facturación.
página 60, numeral 3.7.1.4.1	En caso de asignarse equipos, bajo que calidad se entregarán los equipos, bajo comodato precario?
<b>R/ta.</b>	Esta pregunta no corresponde con el numeral.  Y la modalidad de asignación de equipos la define el proveedor.
página 83, numeral 3.8	Agradecemos informar a nombre de quien está esta la seguridad de cada una de las tiendas?
<b>R/ta.</b>	La seguridad está a cargo de ETB.
página 83, numeral 3.8	Abra seguridad privada para cada una de las tiendas



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

R/ta.	Si, Tal y como es manejado en la actualidad por ETB.
página 83, numeral 3.8	Dentro de este procedimiento de responsabilidad, el contratista podrá hacer uso de su derecho a la debida defensa
R/ta.	Sí, el proveedor podrá hacer uso de su derecho a la debida defensa
página 83, numeral 3.8	La responsabilidad deberá estar debidamente demostrada y obrar mediante sentencia judicial en firme.
R/ta.	En caso de daño, pérdida o robo de algún elemento entregado al PROVEEDOR por ETB, entendiéndose como: teléfonos, televisores, muebles y demás elementos que se encuentren bajo su responsabilidad, ETB solicitará diagnostico e informará al PROVEEDOR el resultado de la evaluación por parte de la entidad competente que ETB designe, con el fin de establecer la imputabilidad y pago por parte DEL CONTRATISTA, el cual será descontado de las sumas que ETB adeuda a éste. ETB aclara que no cobrará por desgaste normal de los elementos.
página 90, numeral 3.9.2	Cuál será el manejo que se le dará a la aplicación de multas y cláusula penal en el termino de transición y estabilización
R/ta.	Durante el periodo de estabilización no se ejecutaran multas ni penalizaciones.

➤ INTERESADO N° 3:



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

MERMINOS DE REFERENCIA RFI	Se requiere que el contratista suministre plataformas de voz y grabación en algún caso? por favor nos pueden especificar?
<b>R/ta.</b>	Referirse al numeral 3.8.6 de los Términos de Referencia.
MERMINOS DE REFERENCIA RFI	Se necesita algún tipo de conexión entre los asesores presenciales y el contact center?
<b>R/ta.</b>	No se requiere.
MERMINOS DE REFERENCIA RFI	En caso de necesitarse canales de datos privados o internet, ETB suministrará estos canales?
<b>R/ta</b>	Sí, en caso de requerirse ETB las entregara.
MERMINOS DE REFERENCIA RFI	Los asesores requieren MS-OFFICE?
<b>R/ta.</b>	Sí, está definido en el numeral 3.8 de los Términos de Referencia.
MERMINOS DE REFERENCIA RFI	Para los computadores se puede ofrecer discos duros de 256 gigas de estado sólido?
<b>R/ta.</b>	No, el mínimo requerido es de 500GB y mínimo a 5400 RPM
MERMINOS DE REFERENCIA RFI	El contratista debe hacer desarrollos de software para integrarse a los aplicativos de ETB? bajo que características se harían estas integraciones?
<b>R/ta.</b>	La respuesta se encuentra en el numeral 3.8.4 DESARROLLOS A LA MEDIDA
MERMINOS DE REFERENCIA RFI	Todas las herramientas de gestión las provee ETB o el proveedor debe contemplar alguna herramienta adicional? por favor nos pueden especificar?
<b>R/ta.</b>	La respuesta se encuentra en el numeral 3.8 REQUERIMIENTOS TECNOLOGICOS Y DE INFRAESTRUCTURA.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

MERMINOS DE REFERENCIA RFI	Por favor nos pueden especificar los formatos en que se requieren las bases de datos?
<b>R/ta.</b>	Sera definido por ETB al inicio de la operación.
MERMINOS DE REFERENCIA RFI	La mensajería instantánea quien la debe proveer? en caso de ser el proveedor se puede hacer por medio Skype público? o se debe proveer con office 365?
<b>R/ta.</b>	Debe ser entregada por el proveedor y puede ser por Skype público.
MERMINOS DE REFERENCIA RFI	Por favor nos pueden especificar desde que lugar se harán las llamadas de outbound? estas se harán desde instalaciones del contratista?
<b>R/ta.</b>	No, desde instalaciones de ETB.
MERMINOS DE REFERENCIA RFI	Si las llamadas de outbound se hacen desde las sedes presenciales, ETB suministrará los recursos de voz y grabación para estas llamadas?
<b>R/ta.</b>	La respuesta se encuentra en el numeral 3.8.6 GRABADOR DE CONTACTO - LLAMADAS
MERMINOS DE REFERENCIA RFI	Es posible que el inventario de SIM lo controle ETB?
<b>R/ta.</b>	La respuesta se encuentra en el numeral 3.6.2.4 MANEJO MERCANCIA SIM CARD.
MERMINOS DE REFERENCIA RFI	Las multas del 1,5% pueden ser sólo sobre la factura del mes y no sobre el total del contrato? <b>Rta:</b> Se aclara al interesado que de acuerdo con lo previsto en el numeral 1.28 MULTAS, "Si hay retardo en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones, EL CONTRATISTA pagará una multa equivalente al 1.5% del valor de la facturación del servicio sobre el cual recae el incumplimiento y se aplicará sobre la facturación del mes en el que se genera el retardo, por cada semana de atraso



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

	o proporcional por fracción, sin perjuicio de la aplicación de la cláusula penal”
Anexo 8: Formula de Pago Operación Ventas	Cuál es el cumplimiento de Factor de Desempeño promedio del último año?
<b>R/ta.</b>	Este dato se dará a conocer al inicio de la operación y será de carácter informativo.
Anexo 8: Formula de Pago Operación Ventas	Cuál es el cumplimiento promedio del último año para los indicadores de Puntualidad, cumplimiento a la programación, PEC y precisión de escalamientos.
<b>R/ta.</b>	Este dato se dará a conocer al inicio de la operación y será de carácter informativo.
Anexo 8: Formula de Pago Operación Ventas	Es posible que se eliminen los rangos 1 al 3? Adicional que el rango 4 pague el 85% en el valor fijo si el cumplimiento de la meta es menor al 80%? Además es posible agregar un rango de pago al 95% si la meta queda a ante el 80% y el 95%? Es posible que entre el 95% y el 105% nos paguen al 100% y después del 105% nos paguen al 110%? Después del 110% de cumplimiento es posible que nos paguen al 120%?
<b>R/ta.</b>	No, los rangos y características se encuentran definidas en el - Anexo Técnico No. 8 Fórmula de Pago Operación Ventas.
Anexo 8: Formula de Pago Operación Ventas	Cómo está compuesta la distribución de ventas en valor absoluto y relativo de los últimos 6 meses por tecnología?
<b>R/ta.</b>	Esta información será entregada al inicio de la operación en calidad de referencia.
Anexo 1 informativo	La información histórica del Anexo 1 informativo, la página 1 corresponde a qué periodo de tiempo?
<b>R/ta.</b>	Esta información corresponde al promedio de los últimos 3 meses



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

Anexo 1 informativo	Dentro el anexo hay una convecnción N/A, Qué es lo que no aplica?
<b>R/ta.</b>	No aplica para productos de la operación fija en distribuidores fuera de Bogotá. Se remitirá archivo original para su entendimiento.
Anexo 1 informativo	Que significa DIST?
<b>R/ta.</b>	Distribuidores o comercializadores de agencia comercial dentro y fuera de la ciudad de Bogotá.
Anexo 1 informativo	La informacion de la pagina 2 a que tiendas corresponde?
<b>R/ta</b>	Se entregara archivo original para su comprensión.
Anexo 1 informativo	El anexo uno se puede tener en una tabla completa que permita leer y analizar la información en su estructura original?
<b>R/ta.</b>	Sí, se adjuntara documento original.
Anexo 2	Es posible obtener el anexo 2 en una sola piesa que conserve su estructura inicial?
<b>R/ta.</b>	Sí, se adjuntara documento original.
Anexo 10	Del numeral 3 (Premisas generales) Cuál es el criterio bajo el que se asignan los puntos de ventas?
<b>R/ta.</b>	Esto es definición de ETB, sin embargo algunos de los criterios para asignar los puntos son: cumplimiento presupuestos, rentabilidad del PDV, cantidad de clientes atendidos entre otros.
Anexo 10	Las metas por tecnologia van de acuerdo a la cobertura de la localidad del punto asignado?
<b>R/ta.</b>	Sí.
Anexo 10	Si el cliente de una zona de cobertura fibra, pide una tecnologia cobre por tema economico, tampoco la pagan? Cual es la razon del no pago?



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

R/ta.	Las ventas de cobre que se realicen en zonas de fibra calificados como tipo A, no contarán para el cumplimiento de la meta y las mismas no generan comisión. Se exceptúan los casos en que el cliente cuente en esa misma dirección con un servicio sobre fibra o que exista imposibilidad técnica para instalar fibra y exista previa autorización de ETB para instalar cobre. También se excluyen las altas de Línea Telefónica cobre.
Anexo 10	En que consiste la oferta de administradores?
R/ta	En un convenio entregado a las administraciones de conjuntos residenciales y/o propiedades horizontales con beneficio de no pago por un periodo de tiempo definido por ETB con la contraprestación de permitir el ingreso y gestión comercial de los equipos de ventas el proveedor.
Anexo 10	Qué criterios evalúa el área de calidad comercial?
R/ta.	Estos criterios serán presentados por ETB al inicio de la operación.
Anexo 10	No habrá metas de migraciones a tríos con origen Línea básica y Duo cobre?
R/ta.	Estos criterios serán presentados por ETB al inicio de la operación y se definen según la estrategia que ETB maneje en el momento de su sociabilización.
Anexo 10	No habrá metas de migraciones de FTTC con origen cobre?
R/ta.	Estos criterios serán presentados por ETB al inicio de la operación y se definen según la estrategia que ETB maneje en el momento de su sociabilización.
Anexo 10	Qué se considera oferta de portafolio de negocios? Que productos lo conforman?



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

R/ta.	Se consideran todos los productos del portafolio de ETB dirigidos a micros y pequeñas empresas. Lo conforman los productos del portafolio de fija y móvil. (Dúos tríos y PBX).
Anexo 10	La comisión del numeral 4.3.2 es de que porcentaje?
R/ta.	Esta comisión se comunicara cuando ETB decida implementar, los valores de la comisión son variables y dependerá de la necesidad que se tenga en el mes de gestión.
Anexo 10	del numeral 6.1, es posible que enuncien las ciudades en las que se debe prestar el servicio?
R/ta.	Entre otras ciudades: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Villavicencio, Acacias y Granada, Cúcuta, Girardot.
Anexo 6	Cuál es la cantidad de ventas promedio mes del último año por tecnología?
R/ta.	Esta Información será entregada al inicio de la operación en calidad de referencia.
Anexo 6	El incumplimiento del indicador "productividad por servicios de ventas" genera alguna penalidad?
R/ta.	Sí, es de carácter contractual.
	En calidad de ingresos y calidad de contratos cuales son los errores mas comunes evidenciados?
R/ta.	Errores en el ingreso de datos de cliente y oferta en el sistema front y el mal diligenciamiento del documento físico (contrato) dejando espacios en blanco y errores en los datos cliente y oferta.





ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

Anexo 12	Se observa en el anexo descuentos de ventas cuya calidad se encuentra bien y que ETB descontaría por razones no controlables por el proveedor, ejemplo: clientes que no pagan la factura, clientes que se retiran entre el mes 1 y el mes 6, ventas canceladas por entes reguladores, clientes que disminuyen su plan. Cuales la razón de este descuento? Es posible eliminar estos descuentos que no son atribuible de nuestra gestión?
R/ta.	Es una política definida por ETB. Por ser una política no es posible eliminar estos descuentos.
Anexo 12	Cual es el porcentaje de bajas tempranas por producto mes a mes entre el mes 1 y el mes 6?
R/ta.	Esta información es de referencia y se revisar al inicio de la operación.
Anexo 12	Que % de Downgrade de cliente moviles promedio mes se tienen?
R/ta.	Esta información es de referencia y se revisar al inicio de la operación.
Anexo 12	Que % de clientes no pagan la factura entre el mes 1 y mes 6?
R/ta.	Esta información es de referencia y se revisar al inicio de la operación.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

➤ INTERESADO N° 4:

1.32	No se contempla terminación de contrato unilateral por parte del Contratista? <b>Rta:</b> Se aclara al interesado que el presente proceso no contempla esa posibilidad. Las causales de terminación atenderán a lo previsto en los términos de referencia.
1.33	Cuál es la razón de que incluso después de tres años de cerrado el contrato sea exigible información con relación a obligaciones laborales? <b>Rta:</b> La previsión responde a la regla general establecida en el Código Sustantivo del Trabajo, respecto a la prescripción de las acciones correspondientes a los derechos allí regulados.
2.4	Qué escenarios contemplan una disminución de precios entendiendo la dinámica económica? <b>Rta:</b> como lo establece el numeral en la revisión de común acuerdo.
Página 45	Todos cambio en volumen ampliación o disminución de puntos será consensuado y acordado por las partes?
<b>R/ta.</b>	Sí, y dependerá del cálculo de los indicadores del numeral - 3.6 REQUERIMIENTOS OPERATIVOS OPERACIÓN APROVISIONAMIENTO VENTAS Y ATENCIÓN VENTA NUEVA.
Página 45	Los cambios anunciados con 15 días de anticipación son suficientes para dictar capacitaciones en casos de productos o proyectos nuevos?
<b>R/ta.</b>	ETB aclara que se informará como mínimo con quince (15) días calendario de anterioridad (para preparar la logística, retiro de servicios, refuerzo de conocimiento de nuevos procesos).
Página 46	Es posible ampliar cuál es el alcance del cierre de ciclo?
<b>R/ta.</b>	Asegurar todas las transacciones recibidas a la fecha del corte definido. El tiempo límite para realizar dichos cierres de ciclo es de cinco (5) días hábiles sin generar costos para ETB.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

3.6.2.1.	Es posible aclarar este aparte? No es claro a que se refiere con la gestión de la tienda.
<b>R/ta.</b>	Hace referencia a un solo proveedor que tendrá la responsabilidad de administrar y operar la tienda comercialmente.
3.6.2.4	Qué tipo de requerimientos se tienen a nivel de infraestructura para la custodia de las sim?
<b>R/ta</b>	Las definidas y presentadas por el proveedor
3.6.2.4	Cuáles son los protocolos y herramientas requeridos para el manejo de inventarios de las SIM?
<b>R/ta</b>	El definido y presentado por el proveedor
3.6.3.1	El rango de variabilidad del +-10%, puede representar impactos económicos en aquellos indicadores que requieren recurso, es posible conocer cuáles son estos indicadores?
<b>R/ta.</b>	Sí, los que se encuentran en los documentos: Anexo Técnico No. 6 Indicadores Contractuales Operación Ventas ETB. Anexo Técnico No. 7 Indicadores Contractuales Aprovisionamiento.
3.6.3.1	Las variaciones de las metas de ventas de un mes a otro en que rango se pueden encontrar?
<b>R/ta.</b>	Esta variación depende de la estrategia y necesidad de ETB.
3.6.3.1	Cuanto dura la capacitación de Atención Venta nueva?
<b>R/ta.</b>	ETB lo informara al inicio de la operación. En la actualidad es de 15 días hábiles.
3.6.3.1	Cuáles son los horarios?
<b>R/ta.</b>	Horario jornada laboral.
3.6.3.3.	Los registros en aplicativos deben contemplar aspectos de intermitencia o caídas, de ocurrir estas incidencias es posible conocer el número por mes?.
<b>R/ta.</b>	Las intermitencias en la actualidad están tasadas en el 2% del total de las transacciones.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

3.6.3.5	Actualmente se cuenta con las últimas versiones de cada uno de los procesos? Adicionalmente se encuentran actualizadas?
R/ta.	Sí, se encuentran actualizadas.
3.6.3.5	Las variaciones por temas de automatización que porcentaje pueden impactar sobre la planta requerida? Existe alguna meta por la cual se este trabajando?
R/ta.	No se dispone de esta información.
3.6.3.5	Es posible conocer más detalle sobre nuevas las posibles nuevas operaciones?
R/ta.	En este momento no se tienen contempladas nuevas operaciones.
3.6.5.	Es posible conocer los ratios de estos grupos, respecto al número de asesores o de ventas?
R/ta.	Sí, estas especificaciones se encuentran en los documentos.  Anexo Técnico No. 14 Especificaciones técnicas servicios requeridos operación ventas Anexo Técnico No. 15 Especificaciones Técnicas Servicios Requeridos Operacion Aprovevisionamiento Ventas
3.6.5.	Que tiempos de capacitación tienen estos equipos?
R/ta.	El tiempo está definido en el documento:  Anexo Técnico No. 16 Transferencia Información Comercial
3.6.5.	Existe una única fuente que consolide todos los requerimientos recibidos de los clientes que consolide todos los canales?
R/ta.	Se encuentra en desarrollo, actualmente la información está en bases de datos.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

3.6.5.	En el aparte de principales servicios ofrecidos por aprovisionamiento, se enumeran actividades las cuales ya se encuentran enmarcadas en ambiente de herramientas como aplicativos y otros? O se debe contemplar algún tipo de desarrollo?
R/ta.	Sí, algunos ya están y otros se deben desarrollar conjuntamente.
3.7.1.1	ETB cuenta con bases de datos de personas que hayan trabajado en sus servicios con bajo rendimiento?
R/ta.	Se podrá validar al inicio de la operación.
3.7.1.1	Página 55 cuáles son los ratios definidos por la ETB para el inicio?
R/ta.	El ratio esta descrito los documentos: Anexo Técnico No. 14 Especificaciones técnicas servicios requeridos operación ventas y el Anexo Técnico No. 15 Especificaciones Técnicas Servicios Requeridos Operación Aprovisionamiento Ventas
3.7.1.1	Página 56 para el caso de definición de porcentajes de pagos de variables, existe alguna sugerencia por parte de la ETB?
R/ta.	No, este debe ser definido por el proveedor y presentado en la oferta de la estructura salarial compuesta por un salario fijo y un variable por cada uno de los servicios a cotizar y de acuerdo con las premisas definidas en el numeral 3.7.1.1 de los Términos de Referencia.
3.7.1.4	Las 10 horas mensuales de capacitación presencial como serán distribuidas, un número por semana?
R/ta.	EL CONTRATISTA debe implementar diferentes modalidades y metodologías para la capacitación de los servicios de la Operación, bien sea magistral, E-learning, prácticas, dinámicas, juego de roles de las Operaciones, entre otras metodologías que se usan en el mercado (con enfoque en la andragogía) y definir e implementar por iniciativa propia



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

	aquellas que de acuerdo con su experiencia generen los mejores resultados. La distribución de la intensidad la decide el proveedor.
3.7.1.4.4	Es posible conocer cuántas actualizaciones catalogadas como urgente y no urgentes se pueden dar en un mes?
<b>R/ta.</b>	No, esa información será revisada y entregada al inicio del contrato.
3.7.1.4.4	Qué ratios tienen los formadores en piso?
<b>R/ta.</b>	Está definido en el documento: Anexo Técnico No. 16 Transferencia Información Comercial
3.7.1.4.7	Las herramientas o desarrollos solicitados para capacitación cuentan con una versión actual que sea referente para futuros desarrollos?
<b>R/ta.</b>	Sí, las mismas serán presentadas por ETB al inicio de la operación.
3.9.1.5.1	Qué ratios se deben tener en cuenta para el equipo de calidad y de formación?
<b>R/ta.</b>	Para el equipo de calidad es de acuerdo a la definición del proveedor y para el de formación está en el documento: Anexo Técnico No. 16 Transferencia Información Comercial
3.9.1.7	Se cuenta con un cronograma para brindar respuesta a este tipo de situaciones en donde el contratista pueda generar la documentación y descargos que limitan o liberan la responsabilidad en las mismas?
<b>R/ta.</b>	Sí, dentro del debido proceso de defensa se cuenta con un tiempo para emitir los requerimientos el cual se fija entre las partes.
3.8.4	Es posible aclarar los comentarios respecto a los desarrollos gestionados por el contratista?, ya que son propiedad intelectual no es claro la cesion del desarrollo o de los documentos del desarrollo?



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

R/ta.	Los aplicativos desarrollados por EL CONTRATISTA deben ser para uso exclusivo de ETB y deben ser devueltos tanto las aplicaciones como la documentación de las mismas, excepto para el caso de desarrollos sobre las plataformas propias de EL CONTRATISTA en el que se devolverá sólo la documentación de las aplicaciones desarrolladas.
3.9.3.2	Cuál es el porcentaje de caídas por cada uno de los conceptos que se mencionan?
R/ta.	En este numeral no se hace referencia a conceptos.
3.9.3.2	En el caso que la venta no se finalice por factores demostrables y atribuibles a la ETB o al cliente se considera el pago?
R/ta.	Solo se pagaran las ventas en estado de aprovisionamiento exitoso en los aplicativos de ETB.
3.9.5.1	Entendiendo que es un contratista nuevo es posible contar con los resultados de los 12 meses anteriores al inicio de su gestión?
R/ta.	Se entrega información en los documentos: Anexo Informativo No. 1 Detalle tráfico y transacciones Metas Comerciales Volumen Ventas Anexo Informativo No. 2 Detalle tráfico y transacciones_Aprovisionamiento Al inicio se podrá compartir la información mas reciente.
	Cuál es la maxima penalización mensual?
R/ta	Se encuentra referido en el numeral 1.28 MULTAS
	Porcentaje de rotación actual y ausentismo
R/ta.	El de rotación en la actualidad es del 2% y ausentismo del 3%.
	Número de asesores y sttaf para el total de la operación
R/ta	Descrito los documentos: Anexo Técnico No. 14 Especificaciones técnicas servicios requeridos operación ventas y el Anexo Técnico No. 15 Especificaciones Técnicas Servicios Requeridos Operación Aprovisionamiento Ventas



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

	Perfil de asesores y staff
R/ta	Descrito los documentos: Anexo Técnico No. 14 Especificaciones técnicas servicios requeridos operación ventas y el Anexo Técnico No. 15 Especificaciones Técnicas Servicios Requeridos Operación Aprovevisionamiento Ventas
	Salarios actuales de asesores y staff
R/ta	Esta información es verificada y entregada por el proveedor
	Existe presupuesto para aceleradores, incentivos, etc y si existe cuánto es el valor?
R/ta	Sí, se define por ETB al inicio de la operación
	Promedio de comisiones de asesores y staff
R/ta.	Sera revisado por ETB al inicio de la operación
	Por favor compartir el esquema actual de comisiones
R/ta.	Se encuentra en el documento.  Anexo Técnico No. 10 Metas y Comisiones Servicios Fijos y Móviles Canal Tiendas
	Tabla de precios y portafolio de los servicios de ETB
R/ta.	Se encuentra en el documento.  Anexo Técnico No. 10 Metas y Comisiones Servicios Fijos y Móviles Canal Tiendas Será y será actualizado por ETB al inicio de la operación
	Pareto de los productos más vendidos con precio
R/ta.	A manera de información será entregado por ETB al inicio de la operación
	Por favor compartir Volúmenes de ventas por ciudad y precios de los servicios
R/ta.	A manera de información será entregado por ETB al inicio de la operación
	Compartir metas de ventas





ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

R/ta.	Serán revisadas y definidas por ETB al inicio de la operación .
	Tiempo promedio por servicio
R/ta.	No es clara la pregunta
	Cuantos asesores hay por cada tienda?
R/ta.	Esta información se dará al inicio de la operación y va según a estrategia y necesidad de ETB
	Es posible cotizar las pólizas de responsabilidad civil y de cumplimiento con la aseguradora que decida el oferente
R/ta.	Debe sujetarse a lo establecido en os términos
3.8 REQUERIMIENTOS TECNOLOGICOS Y DE INFRAESTRUCTURA	¿Requiere un plan de continuidad de negocio?
R/ta	EL CONTRATISTA debe estar en capacidad de ofrecer para la Operación, un plan detallado de contingencias de personal, considerando los servicios de Ventas y Aprovisionamiento, Lideres de Ventas, Coordinador de Ventas, formadores y analistas de calidad, con el fin de garantizar la cantidad de personas requeridas en cada uno de los cargos y en pro del cumplimiento integral de los requerimientos operativos, de indicadores y en general todos los requisitos definidos para las Operaciones.
3.8 REQUERIMIENTOS TECNOLOGICOS Y DE INFRAESTRUCTURA	¿Qué servicios son críticos y considera deben ser incluidos en el plan de continuidad?



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

R/ta	todos los aspectos tecnológicos y de plataformas que se lleguen a requerir, así como el manejo del personal administrativo y operativo para prestar el servicio
3.8 REQUERIMIENTOS TECNOLOGICOS Y DE INFRAESTRUCTURA	Ante un escenario de desastre ¿qué % de la operación espera restaurar?
R/ta.	Mínimo el 80%
3.8 REQUERIMIENTOS TECNOLOGICOS Y DE INFRAESTRUCTURA	¿Cuál es el tiempo máximo de indisponibilidad tolerable para restaurar los servicios críticos ante un desastre? Ej. 24 horas, 48 horas)
R/ta.	48 horas calendario



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB [WWW.ETB.COM](http://WWW.ETB.COM)

3.8 REQUERIMIENTOS TECNOLOGICOS Y DE INFRAESTRUCTURA	Por favor informar la cantidad de Desktop que debe suministrar el contratista o los perfiles que usan este equipo.
<b>R/ta.</b>	Para la operación de aprovisionamiento Ventas es de 82 Desktop Para la operación de ventas Nueva es de 3 Desktop
3.8 REQUERIMIENTOS TECNOLOGICOS Y DE INFRAESTRUCTURA	Por favor informar la cantidad de Portatil que debe suministrar el contratista o los perfiles que usan este equipo.
<b>R/ta</b>	Para la operación de aprovisionamiento Ventas es de 4 portatiles Para la operación de ventas Nueva es de 34 portatiles
3.8 REQUERIMIENTOS TECNOLOGICOS Y DE INFRAESTRUCTURA	Por favor informar la cantidad de Impresoras Multifuncionales por sede.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB [WWW.ETB.COM](http://WWW.ETB.COM)

<b>R/ta</b>	Para la operación de Aprovisionamiento Ventas 2 Impresoras Para la operación de ventas Nueva 18 impresoras
3.8 REQUERIMIENTOS TECNOLOGICOS Y DE INFRAESTRUCTURA	Por favor informar la cantidad de impresiones mensuales por sede.
<b>R/ta</b>	Se informara por parte de ETB una vez inicie la operación.
3.8 REQUERIMIENTOS TECNOLOGICOS Y DE INFRAESTRUCTURA	¿Se requiere servicio de escáner? ¿Qué volumen mensual de digitalización de documentos maneja?
<b>R/ta.</b>	Sí, se informara por parte de ETB una vez inicie la operación.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB [WWW.ETB.COM](http://WWW.ETB.COM)

3.8.4. DESARROLLOS A LA MEDIDA	Cual es el software que debe entregar el contratista para la implementación del servicio?
R/ta	Esto se revisara por parte de ETB al inicio de la operación.
3.8.4. DESARROLLOS A LA MEDIDA	Los desarrollos a la medida solicitados por ETB son facturados como un item adicional a la oferta. En caso contrario, solicitamos a la entidad informar la cantidad de horas de desarrollo mensuales solicitadas.
R/ta.	Todos los desarrollos que optimicen el cumplimiento de la ejecución del contrato no deben ser cobrados a ETB.
3.8.5. DESARROLLO ROBOTIZACION	Es correcta la interpretación del parrafo "EL CONTRATISTA debe presentar a ETB los desarrollos de robotización de actividades mecánicas, atención virtual y autogestión para su aprobación, implementación y definición de pago del mismo." que una vez implementada y estabilizada la operación, el contratista realizará la identificación de las actividades a automatizar y el contratista realizará una propuesta economica adicional para implementar este servicio?
R/ta.	Todos los desarrollos que optimicen el cumplimiento de la ejecución del contrato no deben ser cobrados a ETB.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB [WWW.ETB.COM](http://WWW.ETB.COM)

3.8.6. GRABADOR DE CONTACTO-LLAMADAS	En el capítulo "3.8 REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS Y DE INFRAESTRUCTURA" se menciona en el párrafo "ETB proveerá para las Operaciones la red interna, las aplicaciones de gestión, los teléfonos fijos, entre otros." es decir, que las llamadas realizadas por el personal de Outsourcing en las sedes o tiendas de ETB no son grabadas por el Contratista. Es correcta esta apreciación?
R/ta.	Serán entregadas por ETB al inicio de la operación.
3.8.6. GRABADOR DE CONTACTO-LLAMADAS	Referente al punto anterior, si la telefonía es suministrada por el Contratista, ETB deberá suministrar la conectividad con el datacenter del contratista y adecuar el cableado estructurado de cada una de sus sedes y puntos de venta para el correcto funcionamiento de los teléfonos suministrados por el Oferente.
R/ta.	ETB proveerá para las Operaciones la red interna, las aplicaciones de gestión, los teléfonos fijos, entre otros.
3.8.6. GRABADOR DE CONTACTO-LLAMADAS	Con que fin realizan las llamadas Outbound y en que proceso?
R/ta.	Se realizan en la operación de Aproveccionamiento Ventas como soporte al proceso operativo de contacto a clientes.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB [WWW.ETB.COM](http://WWW.ETB.COM)

3.8.6. GRABADOR DE CONTACTO-LLAMADAS	Dentro del servicio telefonico hay llamadas Inbound?
<b>R/ta</b>	Sí, correcto.
3.8.6. GRABADOR DE CONTACTO-LLAMADAS	Cuántas personas de ETB realizan las consultas de las grabaciones?
<b>R/ta.</b>	Esto se definirá por parte de ETB al inicio de la operación.
3.6.4 ESQUEMA RECAUDO	Fvaor discriminar recaudo diario por punto de venta
<b>R/ta.</b>	Esto se definirá por parte de ETB al inicio de la operación.
3.6.4 ESQUEMA RECAUDO	Favor explicar como es el proceso de pago en efectivo
<b>R/ta.</b>	EL CONTRATISTA debe contar con un Esquema de recaudo en cuentas del contratista: Debe facilitar el pago por parte del cliente, con tarjeta de crédito, débito, medios electrónicos y en efectivo. El dinero se recaudará en cuentas del contratista, quien debe suministrar los elementos para el proceso de recaudo. Este recaudo será definido como un pago adelantado de la comisión de ventas y los servicios prestados y se formalizaría en una posterior conciliación.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

3.6.4 ESQUEMA RECAUDO	Cada cuanto se debe recoger el dinero en cada punto de venta
<b>R/ta.</b>	Es de definición del proveedor.
3.6.4 ESQUEMA RECAUDO	Cuál es el monto aproximado de ventas por punto de venta
<b>R/ta.</b>	Esto se comunicara por parte de ETB al inicio de la operación de manera informativa.
3.6.4 ESQUEMA RECAUDO	Volumen diario de monto de dinero por punto de venta
<b>R/ta.</b>	Esto se comunicara por parte de ETB al inicio de la operación de manera informativa.
3.6.4 ESQUEMA RECAUDO	Cúal es el porcentaje de recaudo tarjeta debito, tarjeta credito y efectivo
<b>R/ta.</b>	No se cuenta con la información de los porcentajes solicitados .
3.6.4 ESQUEMA RECAUDO	Cúal es el monto de dinero por tarjeta debito, tarjeta credito y efectivo
<b>R/ta.</b>	En un mes tipo el monto estimado de recaudo total es de \$15.000.000. No se tiene el detalle de los porcentajes por tipo de recaudo.
Anexo No. 1. Detalle tráfico y transacciones	Agradecemos enviar esta información en excel.
<b>R/ta.</b>	Se enviara el Excel para su comprensión.
Anexo No. 1. Detalle tráfico y transacciones	La información aquí contenida corresponde a ventas efectivas o al total de clientes ingresados con intención de compra?





ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB [WWW.ETB.COM](http://WWW.ETB.COM)

<b>R/ta.</b>	Corresponde a ventas efectivas.
Anexo No. 1. Detalle tráfico y transacciones	En caso de ser ventas efectivas, nos pueden compartir la volumetría de los clientes que ingresan a cada tienda con la intención de compra? Es posible tener esta información diaria y por intervalos?
<b>R/ta</b>	No se dispone de esta información el proveedor podrá revisar las estadísticas emitidas en digiturno al inicio del operación.
Anexo No. 1. Detalle tráfico y transacciones	Cuál es el TMA de los clientes que ingresan con intención de compra?
<b>R/ta.</b>	El promedio de atención para venta es de 15 minutos.
Anexo No. 1. Detalle tráfico y transacciones	Cuál es la efectividad de venta?
<b>R/ta.</b>	En la actualidad es del 60%.
Anexo No. 2. Detalle tráfico y transacciones Aprovisionamiento	Nos podrían confirmar cuál es el TMO/TMA/AHT de cada una de estas gestiones?
<b>R/ta.</b>	En la actualidad se tiene un promedio de 30 minutos.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

RFP	Nos podrían compartir históricos de rotación y ausentismo?
R/ta.	En la actualidad es del 2% y 3% respectivamente.
RFP	Que indicadores son penalizables y/o bonificables y en que %?
R/ta	Se encuentra en los documentos: Anexo Técnico No. 6 Indicadores Contractuales Operación Ventas ETB. Anexo Técnico No. 7 Indicadores Contractuales Aproveccionamiento
Anexo 6	Nos podrían compartir información historica del último año de los siguientes indicadores por punto de venta: * Cumplimiento de metas * Conversión * Productividad
R/ta.	La información histórica se compartirá con el proveedor al inicio dela operación.
Anexo Técnico No. 14 Especificaciones técnicas servicios requeridos operación ventas	Nos podrían compartir la distribución de agentes por tienda/PDV?



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB [WWW.ETB.COM](http://WWW.ETB.COM)

<b>R/ta.</b>	La información disponible de los servicios es la que se encuentra en los documentos:  Anexo Técnico No. 14 Especificaciones técnicas servicios requeridos operación ventas
Anexo Técnico No. 15 Especificaciones Técnicas Servicios Requeridos Operación Aproveccionamiento Ventas	Nos podrían compartir la distribución de agentes por tienda/PDV?
<b>R/ta.</b>	La información disponible de los servicios es la que se encuentra en los documentos:  Anexo Técnico No. 15 Especificaciones Técnicas Servicios Requeridos Operación Aproveccionamiento Ventas



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

--	--

➤ INTERESADO N° 5:

Anexo Informativo No. 2 Detalle tráfico y transacciones_Aprovisionamiento.pdf	Nos pueden compartir el TMA Meta de cada uno de los servicios
R/ta.	El tiempo medio es de 30 minutos.
Anexo Informativo No. 2 Detalle tráfico y transacciones_Aprovisionamiento.pdf	Nos pueden compartir la productividad meta en cada una de las gestiones



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

R/ta.	Esto se comunicar por parte de ETB al inicio de la operación
Anexo Informativo No. 2 Detalle tráfico y transacciones_Aprovisionamiento.pdf	Nos pueden compartir los ANS para el proceso de Back
R/ta.	El tiempo promedio es de 4 horas.
General	Precisar el valor del contrato
R/ta.	El valor final del contrato dependerá de la mejor oferta recibida, por lo que no se puede precisar en este momento.
General	Precisar la vigencia del contrato
R/ta.	24 meses
General	Precisar el lugar de prestación del servicio
R/ta.	A nivel nacional.
General	Precisar que la ley y jurisdicción aplicable es la colombiana Rta: No es clara la solicitud respecto al contenido de los términos de referencia.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

General	Precisar si el servicio se prestará in house o en las oficinas de XXXX.
R/ta.	Insourcing y Outsourcing
General	Precisar si el contrato tendrá prórroga automática <b>Rta:</b> El presente proceso no contempla la prórroga automática del plazo de ejecución del contrato.
R/ta.	No, tendrá prórroga automática.
General	Pactar que el reajuste de precio sea lo que resulte más alto entre el IPC o el SMMLV Respuesta: No se acepta la solicitud.
General	Pactar que las partes revisarán el precio de mutuo acuerdo en caso de que cualquier circunstancia imprevista, cambio de normativa, afecte la estructura de costo que permitió presentar la oferta económica. Respuesta: No se acepta la solicitud.
General	Pactar que la terminación anticipada el contrato sea bilateral <b>Rta:</b> Se aclara al interesado que el presente proceso no contempla esa posibilidad. Las causales de terminación atenderán a lo previsto en los términos de referencia.
General	En caso que haya terminación unilateral del cliente que sea mínimo con 60 días de preaviso.
R/ta.	Referirse al numeral 1.32 TERMINACION DEL CONTRATO en los Términos de Referencia.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB [WWW.ETB.COM](http://WWW.ETB.COM)

General	En caso de terminación uniliteral injustificada del Cliente, se pacte que éste deberá pagar 6 meses del servicio promedio en razón las inversiones que hace XXXX.
R/ta.	Referirse al numeral 1.32 TERMINACION DEL CONTRATO – PARAGRAFO en los Términos de Referencia.
General	Por favor indicar si se deberán constituir garantía y en caso afirmativo que sean de cumplimiento por el 20% del valor del contrato y de salarios y prestaciones sociales por el 10% del valor del contrato.
R/ta.	Referirse al numeral 1.27 punto (V) – GARANTIAS CONTRACTUALES de los términos de Referencia.
General	En caso de exigir póliza de RCE aceptar certificación de nuestra póliza global por anualidades.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB [WWW.ETB.COM](http://WWW.ETB.COM)

<b>R/ta.</b>	Referirse al numeral 1.27 punto (V) – GARANTIAS CONTRACTUALES de los términos de Referencia.
General	Pactar la exclusión de responsabilidad de las partes por concepto de lucro cesante y daños indirectos.
<b>R/ta.</b>	Referirse al numeral 1.41 INDEMNIDAD de los términos de Referencia.
General	Por favor indicar si para el cumplimiento del objeto contractual el proveedor tiene que dar tratamiento a las bases de datos del proponente y a qué información tendría acceso.





ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB [WWW.ETB.COM](http://WWW.ETB.COM)

R/ta.	Sí, referirse al numeral 1.39 HABEAS DATA. De los Términos de Referencia.
General	El cliente es el responsable del tratamiento en los términos de las leyes colombianas aplicables y XXXX el encargado. El cliente debe garantizar que cuenta con la autorización del titular del dato personal para la finalidad respectiva.
R/ta.	No es clara la pregunta, la responsabilidad y tratamiento deben ser acorde con lo estipulado en los términos de referencia.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB [WWW.ETB.COM](http://WWW.ETB.COM)

General	Pactar el tiempo de custodia de las grabaciones máximo de 1 año.
R/ta.	Referirse al numeral 3.8.6 GRABADOR DE CONTACTO-LLAMADAS de los Términos de Referencia.
General	Pactar el 96.9% como porcentaje de grabaciones.
R/ta.	No se modifica la información de los términos de referencia. Referirse al numeral 3.8.6 GRABADOR DE CONTACTO-LLAMADAS de los Términos de Referencia
General	Si hay auditoria, precisar su periodicidad y que sean previamente informadas por el cliente sobre la fecha de realización.
R/ta.	Si hay auditoria. Referirse al numeral 3.9.5.5 CONTROL, MEJORA Y AUDITORIA DE PROCESOS en los Términos de Referencia.
General	Precisar que no existe exclusividad del servicio.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB [WWW.ETB.COM](http://WWW.ETB.COM)

R/ta.	No se entiende a que exclusividad refiere la pregunta.
General	<p>Pactar bilateralidad en cláusulas de confidencialidad, SARLAFT, anticorrupción, no lavado de activos ni financiación del terrorismo.</p> <p><b>Rta:</b> Bajo el entendido de que la consulta se formula sobre el numeral 1.38 confidencialidad de la Información, se precisa al interesado que la cláusula en cuestión hace referencia a la información que ETB entregará al futuro contratista en desarrollo del contrato, por lo cual no es factible acceder a su solicitud.</p> <p>No obstante, se aclara que este proceso prevé con la presentación de la oferta, la suscripción del anexo no. 4 Acuerdo de Confidencialidad, el cual regirá tanto para ETB como para el futuro contratista.</p> <p>Con relación a los numeral 1.35 y 1.36, se informa al interesado que se realizará el estudio de la solicitud, y cualquier cambio se reflejara mediante la adenda respectiva.</p>
General	Pactar que cada parte es propietaria de la propiedad intelectual que utilice para el desarrollo del contrato.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB [WWW.ETB.COM](http://WWW.ETB.COM)

R/ta.	Se ratifica que la información no se modifica a cómo están los términos.
General	Indicar si hay minuta del contrato para que por favor la compartan, reservándose XXXX el derecho de negociar lo que sea contrario a sus políticas corporativas. Indicar si hay anexos a ese contrato y compartirlos previamente.  <b>Rta:</b> No se acepta la solicitud. Se señala al interesado que la minuta del contrato será elaborada con sujeción a lo establecido en los términos de referencia de la presente invitación pública. Se precisa que los anexos correspondientes a este proceso de selección se encuentran publicados en la página web.
General	Pactar que con la firma del contrato el cliente acepta que XXXX lo anuncie como su cliente si autorizaciones adicionales.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

R/ta.	No se acepta la solicitud.
General	Negociar el plazo para el pago de facturas a 30 días calendario. Tener en cuenta facturación electrónica y que XXXX se reserva el derecho de terminar el contrato en caso de no pago de las facturas. <b>Rta:</b> No se acepta la solicitud.
Términos de referencia	¿La póliza de seguros puede constituir un valor superior al 10 % del valor estimado de la oferta?  <b>Rta:</b> Bajo el entendido de que al requerimiento se refiere al numeral 1.14, GARANTIA DE SERIEDAD DE LA OFERTA, se precisa al interesado que la misma deberá amparar, como mínimo, los porcentajes establecidos en el numeral en comento. Será potestativo del eventual oferente, constitución del amparo de seriedad en un porcentaje superior al requerido en los términos de referencia.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

Anexo Financiero	En el anexo financiero con que fórmula se estima la información registrada en la columna CANTIDAD ESTIMA DE SERVICIOS AL MES PARA 24 MESES
<b>R/ta.</b>	Para la operación Ventas y Aproveccionamiento Ventas se calculó el número de servicios por la cantidad de meses.
Anexo Técnico No. 13 Políticas y procedimientos de calidad	¿Cuántas ventas mensualmente se descuentan por concepto de cartera o no pago de factura en el mes 6 después de la venta?
<b>R/ta.</b>	Esto se comunicará por parte de ETB al inicio de la operación.
Anexo Técnico No. 13 Políticas y procedimientos de calidad	Teniendo en cuenta que los motivos de no pago de los clientes son atribuibles al 100 % a la calidad de la venta es posible negociar en este punto, para no afectar el equilibrio económico de la campaña?
<b>R/ta.</b>	No, se acepta la solicitud.

➤ INTERESADO N° 6:



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

Términos de referencia. Numeral 3.6.1	Por favor aumentar a 30 días calendario el tiempo de anticipación para el aumento o disminución del dimensionamiento o cambios operativos.
R/ta.	La operación se inicia con un número de puntos de ventas asignados y áreas de aprovisionamiento al CONTRATISTA, sin embargo, de acuerdo a los resultados obtenidos y a las proyecciones de ventas de la compañía, los puntos de venta y las áreas de aprovisionamiento pueden aumentar, disminuir o variar, Se informará al CONTRATISTA sobre las variaciones con 15 días calendario de anticipación.
Términos de referencia	ETB en la materialización, capacita a todo el personal de fuerza de ventas en el aspecto TRIO DE SERVICIO ETB?, que tiempo toma?, en que lugar?
R/ta.	Se capacita a los formadores y tiempos y lugares estan definidos en el documento. Anexo Técnico No. 16 Transferencia Información Comercial
Términos de referencia	El contratista cubrirá operación en todos los centros comerciales?
R/ta.	No, en tiendas propias ETB y puntos de la Red cades y Super Cades. No se tiene al inicio del contrato la operación en centros Comerciales.
Términos de referencia	En los supercades tambien desarrollaremos la actividades contractual?



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

R/ta.	Sí.
Términos de referencia	La capacitación para el uso de la herramienta de software propiedad de ETB que tiempo toma?
R/ta.	10 días calendario.
Términos de referencia	Por favor aclarar si en caso de ser necesaria la inversión tecnológica adicional por los cambios realizados por ETB durante la ejecución del servicio, estos costes reconocerá estos costes?
R/ta.	Remitirse al numeral 3.8.4 DESARROLLOS A LA MEDIDA de los Términos de Referencia.
Términos de referencia	Por favor compartir los anexos confidenciales. <b>Rta:</b> Se aclara al interesado que la entrega de los acuerdos confidenciales se encuentra regulada en el numeral 1.5 de los términos de referencia.
R/ta.	Al firmar el documento de confidencialidad estos anexos fueron entregados.
ANEXO 14 - ANEXO 15	Por favor compartir los salarios referenciales de cada uno de los perfiles enumerados en el ANEXO 14 Y ANEXO 15.
R/ta.	Esto es definición del proveedor.
Términos de referencia	Por favor indicar porcentaje de rotación actual de la operación





ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB WWW.ETB.COM

<b>R/ta.</b>	En la actualidad es del 3%.
Términos de referencia	Por favor indicar porcentaje de rotación actual de la operación
<b>R/ta.</b>	En la actualidad es del 3%.
Términos de referencia	Por favor indicar porcentaje de ventas efectivas
<b>R/ta.</b>	En la actualidad es del 60%
Términos de referencia	El contratista debe acondicionar las salas de capacitación en locaciones externas o internas de ETB?
<b>R/ta.</b>	Referirse al numeral 3.8.9 SALAS DE CAPACITACION de los Términos de Referencia.
Términos de referencia	Por favor entregar el diseño final de la dotación contemplada (MUJERES - HOMBRES) y referenciar los proveedores de las mismas (TELEFONO-NOMBRE) para poder realizar una cotización real de la dotación operativa.
<b>R/ta.</b>	Por favor remitirse al documento: Anexo Técnico No. 3 Especificaciones Uniformes Operación Tiendas ETB.
Términos de referencia	Que funcionalidad real tendrá la herramienta SOFTWARE del contratista
<b>R/ta</b>	No se entiende la pregunta.
Términos de referencia	Por favor enumerar la cantidad y tipo de capacitaciones que debe tener cada perfil al inicio de la operación.



ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA N°  
10405765

LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN ADELANTE ETB, REQUIERE CONTRATAR EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN PRESENCIAL DE VENTAS (VENTAS NUEVAS) EN PUNTOS DE VENTA (PDV), Y BACK APROVISIONAMIENTO VENTAS EN LAS CONDICIONES, FORMA Y LUGAR(ES) INDICADOS POR ETB, ASÍ COMO EL SUMINISTRO Y ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO NECESARIO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO REQUERIDO ETB DE CONFORMIDAD CON EL PRESENTE DOCUMENTO Y EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE ETB, EL CUAL DEBE SER CONSULTADO EN LA PÁGINA WEB DE ETB [WWW.ETB.COM](http://WWW.ETB.COM)

R/ta.

Esto será revisado por ETB al inicio de la operación.  
Referirse a la información contenida en el documento:  
Anexo Técnico No. 16 Transferencia Información Comercial

**FIN DE DOCUMENTO**