



INVITACIÓN PÚBLICA N° 10406009

OBJETO

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DERECHOS DE GESTIÓN INTELIGENTE DE LA CARTERA EN ETB

ACLARACIONES 1

ITEM	PREGUNTAS	RESPUESTAS ETB
1	<ul style="list-style-type: none">Es factible extender el plazo para la presentación de la oferta, de tal manera que se puedan tramitar aprobaciones por parte de un aliado tecnológico para hacer parte de la oferta?	No es Posible.
2	<ul style="list-style-type: none">Si se trabaja con un aliado estratégico que es nuestro partner y que cuenta con la experiencia requerida, dicha experiencia se puede incluir con una carta que certifique el partnership?	SI puede incluirse
3	<ul style="list-style-type: none">En el aspecto financiero es factible separar los costos mensuales del servicio de los costos de implementación del proyecto?	El proceso está estructurado para realizar pagos mensuales por concepto de SERVCIO que incluyan todo lo requerido y solicitado en el capítulo técnico y en general de los términos de referencia. No es factible.
4	<ul style="list-style-type: none">Cuál es el marco de tiempo esperado por ETB para la implementación del proyecto antes de entrar en producción?	Tres meses
5	<ul style="list-style-type: none">Numeral 3.2. se menciona que la herramienta debe estar en capacidad de hacer gestiones internas como a través de un externo. Por favor especificar qué tipos de externos se tienen considerados, si son casas de cobranza y de ser así por favor especificar la cantidad de las mismas así como el volumen esperado de agentes que se conectarán desde cada casa.	Los externos considerados son Casas de Cobranza. Actualmente son 2 casas de Cobranza, pero este número puede variar de acuerdo a la necesidad de ETB. El número de agentes externos que se conectarían 40 (con posibilidad de crecimiento)

6	<ul style="list-style-type: none"> Numeral 3.3.1.3.1 y 3.3.1.3.2 Los sistemas Open.flexIS e InfoCable están ya integrados con los demás sistemas de ETB? Funcionan de forma autónoma? 	Son sistemas autónomos no integrados
7	<ul style="list-style-type: none"> Numeral 3.3.1.3.2 Se menciona que el sistema InfoCable cuenta ya con un módulo de cartera. Se espera que la solución acá propuesta reemplace dicha funcionalidad? Se espera que haya una migración de datos de cartera? 	No se espera que se reemplace con la solución. Si habrá migración de datos de cartera para la gestión
8	<ul style="list-style-type: none"> Anexo Técnico numeral 4.1. La integración entre el gestor de cartera se deberá hacer directamente a los sistemas mencionados en los términos de referencia (RevChain, RMCA, Open.FlexIS, InfoCable) ó a la base de datos no relacional MongoDB mencionada en este numeral? 	La integración es con el repositorio de datos MONGO DB
9	<ul style="list-style-type: none"> o En caso de que sea a través de SUMA(MongoDB) donde se espera se hagan las transformaciones de datos cuando sean requeridas. En la solución de cartera o en SUMA(MongoDB)? 	o Las transformaciones necesarias se deben implementar en la aplicación que los requiera, en este caso sería en el gestor de cartera. El repositorio de datos solo debe almacenar la información.
10	<ul style="list-style-type: none"> Anexo Técnico numeral 4.1. Existe una integración que contempla la información requerida por los sistemas de cartera y cobranzas y la base de datos MongoDB? 	o En este momento se están definiendo los métodos de integración, conforme vaya avanzando el proyecto se definirán los datos de cada integración, pero si deben tomar en cuenta los datos necesarios.
11	<ul style="list-style-type: none"> Se espera que la información capturada por la solución de cobranzas sea cargada entregada/cargada a algún sistema de ETB? 	o Toda la integración entre ETB y el gestor de cartera es a través del repositorio de datos, ósea se espera que en este se registre la información generada para que ETB pueda hacer uso de esta..
12	<ul style="list-style-type: none"> Numeral 3.4.1. Se menciona que ETB ya cuenta con modelos de scoring de cobranza. Todas las variables requeridas para el cálculo del scoring hacen parte del set de datos disponible especificado en la sección 3.3.2? En otras palabras, el cálculo del scoring se basa completamente en una ecuación que toma algunas de los datos especificados en el numeral 3.3.2? Hay otras fuentes externas no especificadas? 	Las variables para el calculo del score de cartera corresponde todos a datos e ETB , que no necesariamente estan limitados lo mencionado.

13	<ul style="list-style-type: none"> Numeral 3.4.2 Los sistemas de IVR, SMS, mail, banner serán accesibles desde el servicio de gestión inteligente de cartera ubicados fuera de la intranet de ETB vía algún medio seguro? Por favor pueden proveer más detalles técnicos y operativos acerca de lo que ETB espera en este sentido? 	El alcance requerido para las estrategias de cobro configuradas, sean generados los respectivos listados de clientes y cuentas para que se realicen las diferentes acciones de cobro en las fechas establecidas. Estos listados deben ser configurables para generar los archivos con el formato requerido por las diferentes plataformas que se manejan en cada medio de comunicación
14	<ul style="list-style-type: none"> Numeral 3.4.2 Por favor aclarar contexto del último párrafo pues parece un requerimiento hacia un nuevo facturador. "Dado lo anterior, ETB desea que este proceso se pueda implementar en el facturador que se llegase adquirir." 	No es requerimiento hacia un nuevo facturador. (falta de precisión en la redacción)
15	<ul style="list-style-type: none"> Numeral 3.4.3. Las suspensiones y retiros las deberá hacer el sistema de gestión inteligente de cartera directamente? O se deberá limitar a generar el archivo en las condiciones especificadas en el numeral para que otro sistema lo ejecute? 	No. Este punto hace parte de los antecedentes de la operación actual y no de los requerimientos.
16	<ul style="list-style-type: none"> Respecto de los ANS por favor aclarar si para fallas de categoría baja aplica el mismo porcentaje que para categoría media. Pareciera inferirse eso pero la redacción no permite identificarlo con exactitud. 	Si, la diferencia radica en los tiempos máximos de solución y en la severidad de la falla que limite el servicio.
17	<ul style="list-style-type: none"> Se espera que el sistema de gestión inteligente de cartera tenga interfaz con los sistemas back y de plataforma para ordenar la reconexión de un cliente? 	No se requiere
18	<ul style="list-style-type: none"> Se puede contar con una versión Word del(los) documento(s) para facilitar la respuesta ítem por ítem? 	Se acepta la solicitud, haciendo salvedad que, en todo caso será para facilitar las respuestas y estructuración de las propuestas, y que no obstante, las estipulaciones de los términos de referencia y sus anexos, no pueden ser modificadas ni alteradas.
19	<ul style="list-style-type: none"> "Qué tipo de información se almacena en MongoDB? Es información correspondiente a los clientes o a las comunicaciones masivas producto de la cobranza. En caso de ser información de clientes, cuenta con la totalidad de información de las cuentas, contratos, facturación, pagos, reclamos, información sociodemográfica? 	o El objetivo es que toda la información que requiera el gestor de cartera exista en el repositorio y que del mismo la tome el gestor, la información que se incluya en este repositorio se define en las integraciones, de la misma forma la información que genere el gestor y que sea relevante para etb se debe almacenar en el repositorio de datos (MongoDB)

20	<ul style="list-style-type: none"> En el repositorio se realizarían las transformaciones requeridas por el sistema de cobranza? 	<p>o El repositorio debe tener la información, las transformaciones necesarias para que operen las aplicaciones, en este caso el gestor de cartera, las debe implementar la aplicación que las necesite, en este caso no, no se hacen transformaciones.</p>
21	<ul style="list-style-type: none"> Existen bases de información adicionales a las que se encuentran en el repositorio? Por ejemplo, bases in house de exclusiones de gestión, bases de marcaciones para gestiones especiales. 	<p>Existen fuentes internas que proveerán de este tipo de información al gestor para ser incluidas en las reglas de gestión</p>
22	<ul style="list-style-type: none"> Al tener repositorios de información, el sistema de cobranzas deberá entregar información de gestión o producto de los procesos ejecutados (por ejemplo, acciones automáticas, score de cobranza)? 	<p>SI debe entregar</p>
23	<ul style="list-style-type: none"> Los modelos diferenciados de scoring se basan en la misma información de los clientes? Manejan Rangos (Alto, Medio y Bajo Riesgo) diferenciados por tipo de score? 	<p>Así es</p>
24	<ul style="list-style-type: none"> Se facilitaran interfaces para la ejecución de acciones automáticas, por ejemplo servidores SMPP, SMSC, FTP? O se deberá generar algún tipo de insumo para la ejecución de las mismas en otro aplicativo. 	<p>Por parte del Gestor de cartera, si se requieren insumos para la ejecución de acciones.</p>
25	<ul style="list-style-type: none"> Las acciones automáticas de servicio como suspensiones o reconexiones, se realizan desde el sistema de cobranza?" 	<p>No. Estas acciones las efectúa otra herramienta en ETB</p>
26	<p>1. Por favor aclarar el volumen de cartera que se va a administrar en el sistema, dado que se habla de tres valores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.900.000 cuentas en retiro. 5.050.000 cuentas a facturar. 14.800.000 productos activos 	<p>Los volúmenes están aclarados en el numeral 3,3,2 Volumen de Datos, donde se estima un total de 3,050,000 cuentas a gestionar.</p>
27	<p>2. Por favor definir el número de usuarios que van a acceder al sistema, teniendo en cuenta usuarios internos, empresas de cobranza, abogados, etc.</p>	<p>Los externos considerados son Casas de Cobranza. Actualmente son 2 casas de Cobranza, pero este número puede variar de acuerdo a la necesidad de ETB. El número de agentes externos que se conectarían 40 (con posibilidad de crecimiento) e internos 15 usuarios</p>
28	<p>3. Por favor informar número de procesos jurídicos que tiene actualmente la ETB.</p>	<p>Actualmente se tienen 100 procesos</p>

29	4. Por favor definir el número de ambientes requeridos por ETB, así como si es requerido que sean en alta disponibilidad. a. Producción. b. Pruebas. c. Contingencia. d. Otro,	La definición de la infraestructura es propia del proveedor del servicio. El requerimiento de ETB es sobre un servicio (SaaS) de gestión de cartera, asegurando el nivel de disponibilidad requerido.
30	5. Sobre las interfaces que van a alimentar la información en el sistema de cobranzas, quien se va a encargar de este desarrollo?	La implementación para compartir la información (integraciones) es una parte en SUMA (ETB) para dejar los datos en el repositorio y notificar que ya se generó la información y después del lado del gestor de cartera, para notificar que ya se recibieron los datos o para entregar información a ETB.
31	6. Sobre los SMS y email, en la propuesta se debe incluir en el valor el costo del envío de los mensajes? Si es así que volumen de SMS o email se envían?	No se deben incluir estos costos los envíos los efectuará ETB.
32	7. Que canal de mensajería van a utilizar y para cada que volumen, a. Email. b. SMS doble vía c. WhatsApp. d. Cartas.	Volúmenes: _ email: 800,000, sms: 1,200,000, cartas: 22,000. IVR: 800,000.
33	8. Sobre las cartas de cobro, ETB requiere que el sistema las imprima? O se genere un spool para que otro sistema se encargue de la impresión?	Se debe generar un spool.
34	9. A que hacen referencia cuando hablan de aprobación de campañas antes del envío, campañas de SMS, email? Cuales?	Se requiere solo para Empresas y Cuentas de Gobierno, en todas las campañas que se vayan a realizar.
35	10. Cuando hablan de alertas de incumplimientos estas son hacia el gestor ohacia el deudor	Asumiendo que hacen referencia al numeral 3,7,2,9. Acuerdos de pago, estas alertas son hacia el gestor.
36	12. Con respecto a las integraciones en el repositorio de datos, estas van a ser a través de Web Service?	La entrega de la información es a través del repositorio de datos, pero se envían mensajes a través de webservices para para notificar que se entregó o recibo la información, esto con la finalidad de tener controles en la entrega de datos.
37	13. Las entidades que van a participar deben contar con certificación ISO 27001, que garantice la seguridad de la información	No es requerido.

38	14. Para efectos de protección de datos ustedes exigen procesamiento de sus datos en Colombia o pueden estar alojados a fuera del país?	No es requerido que el procesamiento se realice en Colombia.
39	15. Que nivel de uptime requieren para la solución?	Uptime de 99.5 durante las horas de operación.
40	16. Sobre el documento especificación de integración con terceros nos pueden informar los WSDL, suministrar ejemplos	La implementación de estos servicios se hará con el proyecto, por el momento no tenemos los servicios creados
41	17. Que se entiende como entrada en producción, desde el momento que el cliente puede ingresar al aplicación? Se puede implementar en fases?	Se entiende con entrada en producción cuando esté operando el servicio requerido. En cuanto a implementación por fases es posible.
42	18. Sobre la garantía de seriedad de la oferta, el valor se calcula sobre el valor mensual o sobre el valor de todo el proyecto, es decir 36 meses?.	Se precisa al interesado que el numeral 1.12 garantía de seriedad de la oferta, ésta deberá constituirse sobre el valor de la oferta presentada por el eventual oferente al proceso de la referencia. En este sentido, la garantía debe corresponder al valor total de la oferta presentada por el oferente al proceso.
43	19. El tema de las multas por retraso, en el anexo financiero se ve un valor mensual por 36 meses, la base para calcular el porcentaje de la multa es el valor mensual o total?	Se precisa al interesado que el numeral 1.26 Multas, señala que las mismas proceden frente al retardo o mora por parte del contratista en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones siendo la multa equivalente al 0.5% del precio del contrato, por cada día de atraso o proporcional por fracción, sin perjuicio de la aplicación de la cláusula penal compensatoria. En este sentido, el porcentaje de la sanción se calcula sobre el valor total del contrato.
44	20. Con respecto a los score, la ETB tiene definido la periodicidad para la ejecución de los mismos?.	La calificación de los clientes debe efectuarse de manera mensual.
45	¿Cuáles y cuantos campos se compartirían? Cual es la estructura del archivo?	Todas las especificaciones referentes a integración están definidas en el anexo 1 integración con terceros.
46	¿Cuál sería la periodicidad de recepción de información?	Hace parte del tema de integraciones
47	¿Cuál sería la periodicidad de envío de información?	Hace parte del tema de integraciones
48	¿Cuál es la diferencia entre compartir periódicamente y en línea?	En ambos métodos se actualiza el repositorio de datos con la información, en el método periódico el emisor de la información (ETB o el gestor de cartera) genera la información en lotes y le notifica (via webservices) al receptor que se generó un lote y que lo puede comenzar a tomar o procesar; Un ejemplo de esta es la generación de las facturas, las facturas se generan en bloques cada corte y ETB se las entrega al gestor de cartera periódicamente.

		El método en línea simplemente se actualiza la información en el repositorio sin enviar notificaciones, un ejemplo de esta serian los pagos en línea, como los pagos se reciben cada que un cliente ha pagado, la información del pago se registra en el repositorio de datos, pero ETB no le notifica al gestor de cartera que se recibió un pago, el gestor tiene acceso a los datos y simplemente lo consulta.
49	¿Qué información debería estar en lo enviado? Documentos adjuntos? El responsable del contenido es ETB o XXXXXX?	El proveedor debe aclarar su pregunta o el numeral donde se encuentra lo que expresa.
50	¿A través de qué medios se enviaría (sms, correo electrónico, correo físico)?	El proveedor debe aclarar su pregunta o el numeral donde se encuentra lo que expresa.
51	¿Se contempla algún volumen histórico? De ser así qué peso tendría y cuanto tiempo de empalme se tendría?	¿Se contempla algún volumen histórico? De ser así qué peso tendría y cuanto tiempo de empalme se tendría?
52	¿La consulta de reportes cuantos usuarios la harían de manera concurrente?	Usuarios estimados concurrentes 10
53	¿Quién es el responsable del repositorio de datos?	El responsable del repositorio de datos MongoDB, es ETB
54	¿Existen especificaciones o requisitos para la ubicación del personal de XXXXX?	No existe especificaciones en este sentido.
55	¿Cuáles son las conexiones/integraciones con los diferentes aplicativos?	El gestor de cartera se integra únicamente con SUMA para compartir la información, SUMA se encargara de recopilar o redirigir la información a donde se tenga que hacer.
56	¿Cuál es el volumen de envío de mensajería mensual esperado?	La mensajería se hará enviada por ETB, con el insumo que provea la herramienta que prestará el servicio de gestión inteligente de cartera, en cada una de las etapas o momentos de gestión definidos.
57	¿Las segmentaciones y acciones por segmento, son dinámicas basado en la población y su comportamiento. Esto se contempla sea actualizado con qué periodicidad dentro de la herramienta?	La actualización debe ser mínimo una vez por mes.
58	1.25. Garantías contractuales. Se solicita que por favor nos compartan los datos de contacto (teléfono y correo) de la persona con la que se pueden gestionar las pólizas.	NIDIA YOJANA PINILLA SALGADO Teléfono:+57 (1) 2824714 Móvil:+57 3108741119 Carrera 8 No. 20-56 Piso 2

59	<p>1.26. Multas. Se solicita que previo a la imposición de la multa y su descuento de sumas adeudadas, se establezca un debido proceso con el fin de que el contratista pueda justificar y/o subsanar el retardo en el cumplimiento de su obligación. Por otro lado, teniendo en cuenta que también se establece una cláusula penal, no es posible imponer la doble sanción -multas y cláusula penal-, pues de esta manera se estaría sancionando dos veces por un mismo hecho.</p>	<p>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 que sus causales, que corresponden a diferentes supuestos de hecho para cada una, se configuren durante la ejecución del contrato.</p> <p>Se precisa que el establecimiento de multas y clausula penal no configuran la acumulación de sanciones en cabeza del contratista, toda vez que el 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). Ahora bien, 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, como quiera que corresponderá al futuro contratista dar cumplimiento a las obligaciones adquiridas conforme a los parámetros que se establezcan en el contrato.</p>
60	<p>1.27. Cláusula penal compensatoria. Se solicita precisar que la cláusula penal compensatoria tendrá lugar en aquellos casos en los que el incumplimiento total o parcial de las obligaciones del contratista, afecte de manera grave la ejecución del contrato.</p>	<p>Se precisa al interesado que la redacción de la cláusula corresponde a los lineamientos del Manual de Contratación de ETB, con miras a conminar al contratista al cumplimiento de todas las obligaciones adquiriera con la suscripción del contrato.</p>

61	<p>1.27. Cláusula penal compensatoria. Se solicita que previo a la imposición de la sanción y su descuento de sumas adeudadas, se establezca un debido proceso con el fin de que el contratista pueda justificar y/o subsanar el retardo en el cumplimiento de su obligación.</p>	<p>Se aclara al interesado que ETB espera que futuro contratista dé cumplimiento a las obligaciones adquiridas conforme a los parámetros que se establezcan en el contrato. Así las cosas, en el evento en que se presente retardo o mora en el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el contratista, ETB dará lugar a la aplicación de las multas pactadas, bajo el entendido la multa tiene como finalidad llamar la atención del contratista por el retardo o mora en el cumplimiento de las mismas. En todo caso, la aplicación de la multa pactada se llevará a cabo previa comunicación por parte del supervisor del contrato, de cara al ejercicio por parte del contratista de su derecho de defensa.</p>
62	<p>1.30. Terminación del contrato, numeral ii) Se solicita que la facultad de dar por terminado el contrato de manera anticipada, previa notificación, la tengan ambas partes (contratante y contratista).</p>	<p>Se mantienen las condiciones previstas en los términos de referencia, en cuanto corresponden a las políticas y lineamientos de contratación de ETB.</p>
63	<p>1.35. Propiedad intelectual. Se solicita precisar que los desarrollos previos al presente contrato y aquellos que se realicen para dar cumplimiento al mismo, que no sean requeridos por el Contratante exclusivamente para éste y cancelados por el mismo, pertenecerán al contratista.</p>	<p>Se precisa al interesado que se mantienen lo previsto en el numeral 1.35 de los términos de referencia.</p>
64	<p>1.39. Indemnidad. Se solicita precisar que la responsabilidad del contratista se limita a daños o perjuicios directos, es decir, no será responsable por daños indirectos. En general, en ningún caso la responsabilidad del contratista podrá ser ilimitada por lo que se solicita que dicha responsabilidad se acote al 50% del valor del contrato.</p>	<p>Se aclara al interesado que no procede la limitación de la responsabilidad o indemnidad, como quiera que el objeto de la cláusula es el de mitigar los riesgos que para ETB se generen en razón de las reclamaciones o demandas que puedan originarse a partir de la ejecución del contrato por el contratista o personal a su servicio, a terceros en desarrollo del contrato.</p>
65	<p>Se pregunta si es autorizada la subcontratación parcial o total del objeto del contrato.</p>	<p>No está previsto.</p>

66	3.8. Experiencia. Se solicita que, para demostrar la experiencia, se puedan adjuntar actas de entrega o actas de liquidación.	NO, debe darse estricto cumplimiento al numeral 3,8 de los términos
67	4. ANS. No son claros los porcentajes que se aplicarían a cada falla. En todo caso, se solicita reconsiderar los % pues consideramos que, por ejemplo, un 2% por hora resulta una sanción bastante elevada. Por otro lado, previo a la imposición del descuento, se debe establecer un debido proceso con el fin de que el contratista pueda justificar y/o subsanar el retardo en el cumplimiento de su obligación.	Los porcentajes dados en el ANS no serán objeto de cambio y como se menciona en el mismo, se aplicarán de acuerdo a la severidad de la falla siendo esta por causas atribuibles al proveedor. Se aclara: el % de descuento se efectuará sobre el costo mensual del servicio.
68	4. ANS. El aparte que señala: El incumplimiento de los ANS por tres periodos consecutivos generará multas., ¿hace referencia a las multas señaladas en el numeral 1.26? En caso de ser así, ¿cómo se aplicarían, teniendo en cuenta que las multas señaladas se generan por incumplimientos diarios?	Efectivamente hace referencia a las multas del numeral 1,26. Los periodos hacen referencia al mes de prestación del servicio.
69	Se solicita que los formatos que deben ser diligenciados se remitan en formato Word.	Se acepta la solicitud, haciendo salvedad que, en todo caso será para facilitar las respuestas y estructuración de las propuestas, y que no obstante, las estipulaciones de los términos de referencia y sus anexos, no pueden ser modificadas ni alteradas.
70	Anexo jurídico 4. Acuerdo de confidencialidad, cláusula séptima. Se solicita reconsiderar el porcentaje de la cláusula penal y ajustarlo a un 20% del valor del contrato en caso de incumplimiento total, teniendo en cuenta que, en todo caso, la parte afectada podrá reclamar los perjuicios adicionales acreditados no cubiertos por esta cláusula.	Se mantiene el porcentaje establecido de la cláusula penal. Sobre dicho porcentaje no aplica cambio.

71	<p>Anexo jurídico 4. Acuerdo de confidencialidad, cláusula séptima. Se solicita que previo a la imposición de la sanción, se establezca un debido proceso con el fin de que el contratista pueda justificar y/o subsanar el retardo en el cumplimiento de su obligación.</p>	<p>Se mantiene el porcentaje establecido de la cláusula penal. Sobre dicho porcentaje no aplica cambio.</p>
72	<p>En la parte de indicadores solo se habla de indicadores relacionados con temas de gestión y efectividad, en estos indicadores y tablero de control mencionado se tiene en mente otro tipo de indicadores relacionados con la evolución del recaudo</p>	<p>Los indicadores mínimos requeridos son los mencionados en el documento.</p>
73	<p>En la parte de archivos para la integración se deben generar archivos diarios de pagos dirigidos a las casas de cobro? Vemos en una sección que no se nombra esto, pero en otra si. No es claro. Por favor aclarar y confirmar.</p>	<p>La generación de los archivos diarios de pago para envío a casas de Cobranza, se menciona es en el numeral 3,4, que corresponde a los antecedentes, es decir a como operamos hoy. En el numeral 3,7, es donde se detalla lo requerido, y en este caso no se menciona por que no se requiere. Las casas de cobranza trabajarán en la herramienta donde podrán ver los pagos efectuados por el cliente.</p>
74	<p>¿La descripción del Gestor de cartera es muy general. ETB espera o anhela que el proponente sea quien estructure el proceso de gestión de cartera inteligente?</p>	<p>En el documento de invitación, numeral 3,7, se describen uno a uno las necesidades de ETB, con el fin de que el oferente pueda validar si la herramienta con la que prestará el servicio cumple con lo requerido.</p>
75	<p>“Las garantías o pólizas de cumplimiento que solicitan en caso de ser adjudicado el contrato, puede ser con otra compañía diferente a las indicadas por ETB? o puede ser con cualquiera de las aseguradoras autorizadas por la superintendencia financiera? En caso de ser con las compañías de seguros que indica ETB, nos podrían indicar cuáles son?”</p>	<p>Se precisa que las garantías contractuales deberán ser constituidas conforme a lo previsto en el numeral 1.25 de los términos de referencia, en observancia a las Políticas Financieras de Contratación emitidas por ETB. Se señala que la información concerniente a las aseguradoras con las cuales se tienen convenios suscritos, podrá obtenerla en la Unidad de Expedición del Asegurador y el Intermediario ubicada en la Carrera 7 No. 20-99 piso 2º, Área de Riesgos y Seguros.</p>

Dadas el 10 de junio de 2019

FIN ACLARACIONES 1