

**EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A ESP**

**INVITACIÓN PÚBLICA N° 10449385**

***CENTRO DE CONTACTO INBOUND, OUTBOUND Y HERRAMIENTAS VIRTUALES PARA LA  
RETENCIÓN DE LOS CLIENTES DE ETB.***

**ADENDA II**

De conformidad con lo previsto en el numeral **1.13 ACLARACIONES O MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA** de los términos de referencia, mediante el presente documento se realizan las siguientes modificaciones:

**1. Se modifica el cronograma establecido en el numeral 1.7; quedando así:**

<b>ACTUACIÓN</b>	<b>FECHA</b>
Publicación términos de referencia	22/01/2021
Plazo máximo para entregar el acuerdo de confidencialidad (4 días)	28/01/2021
Reunión informativa (2 días)	01/02/2021
Plazo para solicitar aclaraciones a los términos de referencia (2 días)	03/02/2021
Plazo para publicar las respuestas a las aclaraciones formuladas (4 días)	09/02/2021
Fecha y hora para presentación de ofertas (4 días)	<b>El 15/02/2021, entre las 15 hasta las 16 horas, en términos del artículo 829 del Código de Comercio Colombiano</b>
Plazo de estudio de ofertas y solicitud de aclaraciones por ETB, incluye la presentación de la campaña creativa (5 días)	Hasta el 22/02/2021
Plazo de negociación (9 días)	Hasta el 05/03/2021
Adjudicación (5 días)	Hasta el 12/03/2021
Elaboración del contrato (3 días)	Hasta el 17/03/2021
Suscripción del contrato ETB. (1 día)	Hasta el 18/03/2021
Suscripción contrato proveedor. (2 días)	Hasta el 23/03/2021

**Se modifican los siguientes numerales, quedado de la siguiente manera:**

### **1.3 FORMA DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

*Se tendrá en cuenta para la asignación del servicio durante la ejecución del(os) contrato(s), los mejores estándares de calidad, resultados, oportunidad y conveniencia en la prestación integral del servicio entre los contratistas seleccionados y aquellos que llegaren a hacer parte del esquema de operación de estos servicios. El(os) oferente(s) debe tener en cuenta que el esquema actual de operación de servicios prevé la coexistencia de varios proveedores; en este sentido, el presente proceso se plantea en el marco del actual esquema de operación y en virtud de las necesidades propias de ETB. Por lo expuesto, a través del(os) contrato(s) que derive(n) del presente proceso, no se otorga o constituye exclusividad en la prestación de los servicios contratados a favor del(os) contratista(s).*

*Las cantidades informadas en los términos de referencia son estimadas para la ponderación de ofertas, en consecuencia, durante la ejecución del contrato pueden aumentar o disminuir, por lo cual el precio del contrato o los contratos que llegaren a celebrarse, será un cupo estimado de recursos, el cual puede o no agotarse. El(os) oferente(s) debe(n) realizar el análisis de las anteriores condiciones, debido a que, con la presentación de la oferta éstas se entienden aceptadas y en consecuencia renuncia(n) a intentar reclamación por este concepto. Si como resultado de la ejecución contractual se presenta la necesidad de trasladar recursos de un contrato a otros, el facultado para contratar enviará comunicación escrita a los Contratistas en las que se informe de la decisión y se formalizará de conformidad con lo dispuesto en el Manual de Contratación de ETB. Como resultado de lo anterior, se realizarán al interior de ETB los ajustes a las reservas presupuestales.”*

### **1.28 Negociación**

ETB podrá adelantar una etapa de negociación por grupo, dentro del plazo estipulado en el cronograma, con todos los oferentes cuya oferta haya resultado hábil luego del estudio jurídico, económico y técnico, y que hayan pasado el estudio de homologación de proveedores, al igual que el estudio de seguridad de los proveedores, socios, apoderados, representantes legales, según aplique, de acuerdo con la política financiera de ETB publicada en la página [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co), con el propósito de obtener ventajas económicas o competitivas. El mecanismo de negociación será definido por la Gerencia de Abastecimiento de ETB, según el análisis que realice dicha área de acuerdo con la necesidad y conveniencia que determine ETB, tomando en consideración las condiciones de mercado y las ofertas recibidas.

El mecanismo de negociación podrá ser:

- (i) **Tradicional**, esto es, solicitando la presentación de contraofertas las cuales serán recibidas a través de la herramienta **Microsoft SharePoint** dentro del plazo fijado por la Gerencia de Abastecimiento, para lo cual habilitará el acceso a la carpeta en la herramienta precitada en igualdad de condiciones para que los oferentes carguen la información. El oferente deberá diligenciar los mismos anexos financieros de la oferta inicial.

No se admitirán contraofertas que contengan precios unitarios superiores a los ofertados inicialmente o en la contraoferta anterior, aun cuando el valor total de oferta fuere inferior. En caso de presentarse esta situación, ETB ajustará el precio unitario respectivo, con base en la oferta inicial o contraoferta anterior y como producto de ello efectuará la corrección del precio total de la oferta.

El líder del Equipo de Compras de la Gerencia de Abastecimiento remitirá las contraofertas recibidas para el respectivo estudio al Equipo de Estudios Económicos de la Gerencia de Planeación Financiera.

- (ii) **Conformación dinámica de ofertas**, la cual se desarrollará dentro del plazo establecido, cuya oferta inicial podrá ser mejorada mediante la formulación de posturas sucesivas, hasta la conformación de la oferta definitiva, entendiéndose por definitiva la última presentada por cada variable en el transcurso de la reunión que se convoque para tal fin. Para todos los efectos, se tomará como definitiva la propuesta de la oferta inicial o de la última postura de aquel oferente que no haya hecho uso de su derecho a presentar postura.

En cualquiera de los dos casos, ETB convocará por escrito a los oferentes hábiles, indicando fecha, hora, lugar y demás aspectos que se consideren necesarios.

Únicamente podrán asistir el representante legal del Oferente o su apoderado debidamente facultado para adoptar decisiones, y máximo 2 personas más. Se verificará que sus representantes cuenten con las debidas facultades. En caso de que el representante legal de la persona jurídica oferente o el representante del consorcio o la unión temporal no pueda asistir a la negociación podrá delegar mediante poder siempre que sus facultades se lo permitan y, por tanto, comprometer jurídicamente al oferente por un valor menor al presentado en la oferta inicial.

Los puntajes técnicos permanecerán inmodificables.

En caso de empate, se solicitará a los oferentes empatados una nueva contraoferta, o la presentación de una nueva postura, según aplique.

## 1.29 ADJUDICACIÓN

De acuerdo con el Manual de Contratación que rige el proceso, ETB podrá abstenerse de adjudicar el(os) contratos objeto del presente proceso. Si opta por la adjudicación, la adjudicación del(os) contrato(s) previsto(s) para cada grupo podrá realizarse de manera posterior al estudio de ofertas, o a la etapa de negociación, si a ella hubo lugar, dentro del plazo para ello previsto en el cronograma del proceso, con sujeción a las siguientes reglas definidas por las áreas contratantes:

### 1.29.1 Condiciones de adjudicación Grupo 1:

Si opta por la adjudicación, ETB podrá adjudicar hasta un (1) contrato al oferente que hubiera obtenido la mejor calificación de acuerdo con los criterios de ponderación definidos en las condiciones técnicas y financieras de los términos de referencia, conforme a los resultados de la etapa de negociación si a ella hubo lugar.

### 1.29.2 Condiciones de adjudicación Grupo 2:

Si opta por la adjudicación, ETB podrá adjudicar hasta dos (2) contratos; el primer contrato podrá adjudicarse al oferente que obtenga el mayor puntaje de acuerdo con los criterios de ponderación definidos en las condiciones técnicas y financieras de los términos de referencia y a los resultados de la etapa de negociación, si a ella hubo lugar. El segundo contrato, podrá adjudicarse al oferente que obtenga el segundo mejor puntaje de acuerdo con los criterios de ponderación definidos en las condiciones técnicas y financieras y a los resultados de la etapa de negociación si a ella hubo lugar.

- En el evento en que resulten dos (2) adjudicatarios, el tráfico será asignado de la siguiente manera:
  - Al asignar el tráfico a los dos oferentes seleccionados, durante los primeros tres meses del inicio de la operación se mantendrá el mismo porcentaje de asignación (50% para cada uno), para el cuarto mes se evaluará la efectividad y calidad obtenida para cada oferente, con el fin de establecer la distribución del tráfico de llamadas.  
Teniendo en cuenta lo definido en los términos de referencia, ETB podrá durante la ejecución del contrato reasignar el tráfico asignado inicialmente entre contratistas que integren la totalidad de la operación, los cuales queden asignados en este proceso o que eventualmente puedan vincularse, teniendo en cuenta el cumplimiento de los ANS o de los indicadores establecidos en los términos de referencia y el anexo técnico, generando un esquema de premiación con mayor tráfico y castigo quitando tráfico al CONTRATISTA.

En todo caso, ETB podrá realizar distribución de tráficos inicialmente asignados teniendo en cuenta el resultado de los ANS, indicadores de efectividad y contractuales, acorde a lo estipulado en el capítulo técnico.

- En el evento en que resulte un solo adjudicatario, ETB se reserva el derecho de adelantar un nuevo proceso con el fin de contar con el segundo contratista, ya que ETB no otorga exclusividad y desea adelantar el desarrollo de las actividades enmarcadas en el objeto con varios contratistas con el fin de lograr el equilibrio de la eficiencia operativa.
  - ETB podrá realizar la asignación del tráfico conforme a la necesidad de la operación y posteriormente podrá reasignar el tráfico de acuerdo con los parámetros definidos en los términos de referencia sin que esto genere un sobre costo.
- Teniendo en cuenta que es posible la presentación de ofertas por un mismo oferente a los dos (2) grupos que integran el proceso, si opta por la adjudicación, ETB podrá adjudicar el contrato previsto en el Grupo N° 1 y alguno de los contratos previsto para el Grupo N° 2 a un mismo oferente.

- Si como resultado de la negociación no fuera posible la adjudicación del(os) contrato(s) correspondientes a alguno de los grupos que conforman el presente proceso, ETB podrá dar por terminado el proceso respecto de ese grupo y continuar con la adjudicación del grupo restante, de acuerdo con las reglas de adjudicación previstas en el presente numeral. Para todos los grupos, la decisión de adjudicación será publicada en la página [www.etb.com.co](http://www.etb.com.co), dentro del plazo para ello establecido en los términos de referencia.”

### **3.1 CONDICIONES GENERALES**

Toda certificación presentada por el **OFERENTE** con su oferta debe contener la siguiente información para verificación:

#### **3.1.1 Condiciones Específicas Grupo 1: Herramienta Virtual que permita realizar el proceso de validación de Identidad y distribución de tráfico de llamadas.**

##### **3.1.1.1 Certificación emitida por el Contratante (Cliente) Para la experiencia**

- Nombre de la empresa o personas contratantes que expiden la certificación, en documento membreado con el logo de la empresa contratante.
- Nombre del OFERENTE (En el caso de Consorcio o Unión Temporal nombrar las empresas y porcentaje de los participantes).
- Objeto del contrato y alcance (con el detalle suficiente que le permita a ETB validar el cumplimiento de los requisitos operativos exigidos en los presentes términos). Si la certificación aportada no incluye el alcance, debe aportarse el contrato o documento soporte que acredite y señale el alcance del mismo.
- Fecha de inicio y finalización del contrato.
- Valor del contrato y valor ejecutado del contrato.

El proveedor debe garantizar que las certificaciones presentadas para la calificación de experiencia son diferentes a las certificaciones de experiencia que los habilitan dentro del proceso de la invitación pública.

##### **3.1.1.2 Certificación emitida por el OFERENTE Para la experiencia**

- Referencia de las certificaciones descritas en el numeral 3.1.1.1 de tal forma que le permita a ETB asociar los indicadores con el contrato al que hacen referencia.
- % Nivel de Servicio Promedio alcanzado durante la vigencia del contrato
- % Abandono Promedio durante la vigencia del contrato.
- Promedio de Reincidencia o recurrencia obtenido durante la vigencia del contrato.
- Índices promedio de Satisfacción del usuario final y Calificación de satisfacción del Contratante.
- Campañas virtuales:
  - Contacto promedio: Es la relación entre cliente efectivo contactado frente el total de la base gestionada.
  - Efectividad promedio: Es la relación entre contactos efectivos en los que se consiguió el objetivo frente el total de registros gestionados.
- Tiempo medio de respuesta

### 3.1.2 Condiciones Específicas Requisitos habilitantes grupo 2: Recuperación de Clientes Campañas Inbound y Outbound operación fija (Tecnología Cobre, FTTC y FTTH) y móvil

#### 3.1.2.1 Certificación emitida por el Contratante (Cliente) Para la experiencia

- Nombre de la empresa o personas contratantes que expiden la certificación, en documento membreteado con el logo de la empresa contratante.
- Nombre del OFERENTE (En el caso de Consorcio o Unión Temporal nombrar las empresas y porcentaje de los participantes).
- Objeto del contrato y alcance (con el detalle suficiente que le permita a ETB validar el cumplimiento de los requisitos operativos exigidos en los presentes términos). Si la certificación aportada no incluye el alcance, debe aportarse el contrato o documento soporte que acredite y señale el alcance del mismo.
- Fecha de inicio y finalización del contrato.
- Valor del contrato y valor ejecutado del contrato.

#### 3.1.2.2 Certificación emitida por el OFERENTE Para la experiencia

- Referencia de las certificaciones descritas en el numeral 3.1.2.1 de tal forma que le permita a ETB asociar los indicadores con el contrato al que hacen referencia.
- % Nivel de Servicio Promedio alcanzado durante la vigencia del contrato
- % Abandono Promedio durante la vigencia del contrato.
- Promedio de Reincidencia o recurrencia obtenido durante la vigencia del contrato.
- Índices promedio de Satisfacción del usuario final y Calificación de satisfacción del Contratante.
- Promedio Calificación de Calidad.
- ECUF (Error Crítico del Usuario Final) ó su equivalente.
- ECC (Error crítico de cumplimiento)
- ECN (Error Crítico de Negocio)
- Campañas Outbound:
- **% promedio de Contacto:** Es la relación entre cliente efectivo contactado frente el total de la base gestionada.
- **Efectividad promedio:** Es la relación entre contactos efectivos en los que se consiguió el objetivo frente el total de registros gestionados.
- Promedio del indicador de rotación general.
- Calidad

Las certificaciones deben ser suscritas por el representante legal, o quien en la entidad tenga la facultad para expedir la certificación solicitada.

Si el OFERENTE se presenta bajo cualquier modalidad de asociación, consorcio o una unión temporal entre otros, se tendrán en cuenta las certificaciones aportadas por cualquiera de los integrantes. En todo caso, los miembros del consorcio o unión temporal deben demostrar la experiencia mínima requerida.

Cuando el OFERENTE presente certificaciones de contratos en los cuales participó en cualquier modalidad de asociación, consorcio o unión temporal entre otros, su cantidad se considerará en el mismo porcentaje de participación en dicha asociación, siempre y cuando reúna los requisitos antes señalados.

Asimismo, ETB se reserva el derecho de verificar la información suministrada, por lo cual los documentos allegados para soportar la experiencia del OFERENTE deben incluir el nombre claro y completo de la persona de contacto de la entidad que certifica, número de teléfono y extensión, si aplica, dirección y correo electrónico. En el evento en que la información no sea verás, la oferta será descartada.

Para los contratos en ejecución solamente se tendrá en cuenta el valor y tiempo ejecutado para la suma de la experiencia, para estos efectos la certificación presentada debe señalar el porcentaje de ejecución con corte a noviembre de 2020.

Las certificaciones presentadas en moneda extranjera se convertirán a la tasa de cambio del día de presentación de la oferta.

### **3.2 REQUISITOS HABILITANTES - EXPERIENCIA TÉCNICA PARA PRESENTACIÓN DE OFERTAS**

Por cada grupo en el que EL OFERENTE se encuentre interesado en ofertar, debe demostrar experiencia e idoneidad mediante las siguientes certificaciones:

#### **3.2.1 Requisitos habilitantes grupo 1: Canal Virtual que permita realizar el proceso de validación de Identidad y distribución de tráfico de llamadas.**

- El OFERENTE debe presentar con su oferta máximo 9 certificaciones que demuestren experiencia en desarrollo y/o implementación y/o administración de servicios de este tipo, ejecutados desde el año 2012 en adelante, a través de las cuales acredite la ejecución de un valor mínimo de **900 millones de pesos**.
- Al menos una (1) de las certificaciones, debe ser de un contrato en curso con un 20% mínimo de ejecución o ejecutados finalizados antes de liquidación en los últimos tres años.
- Al menos una (1) de las certificaciones debe ser de un contrato por un valor mínimo ejecutado de CUATROCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS M/CTE (**\$450.000.000**).
- Al menos una (1) de las certificaciones debe demostrar experiencia mínima de 3 años en el sector de Telecomunicaciones con operaciones de más de **450 mil llamadas** procesadas al año.

#### **3.2.2 Requisitos habilitantes grupo 2: Recuperación de Clientes Campañas Inbound y Outbound operación fija (Tecnología Cobre, FTTC y FTTH) y móvil**

- El OFERENTE debe presentar con su oferta máximo 9, certificaciones que demuestren experiencia en Call Center, Inbound, outbound y campañas digitales, ejecutados desde el año 2012 en adelante, en las que se certifique que la suma es mínima OCHO MIL MILLONES DE PESOS M/CTE (**\$8.000.000.000**).



- Al menos una (1) de las certificaciones, debe ser de un contrato en curso con un 20% mínimo de ejecución o ejecutados finalizados antes de liquidación en los últimos tres años.
- Al menos una (1) de las certificaciones debe ser de un contrato por un valor mínimo ejecutado de TRES MIL MILLONES DE PESOS M/CTE (**\$3.000.000.000**).
- Al menos una (1) de las certificaciones debe demostrar experiencia mínima de 3 años en el sector de Telecomunicaciones con operaciones de más de 100 agentes y 50 puestos de trabajo. (En caso de existir uniones temporales mirar numeral 3.1)

### 3.3. SISTEMA DE EVALUACIÓN

#### 3.3.1 Grupo 1: Herramienta Virtual que permita realizar el proceso de validación de Identidad y distribución de tráfico de llamadas.

Para efectos de la valoración de la oferta los porcentajes que se mencionan en la escala de calificación serán convertidos a puntos de la siguiente forma 1% equivale a 10 puntos y así sucesivamente hasta 100% equivale a 1.000 puntos.

ETB de acuerdo con el análisis de conveniencia económica y técnica para el presente proceso, ha definido los criterios de evaluación presentados a continuación:

- El **84%** de la evaluación corresponderá a una calificación precio dándole al menor precio la mayor calificación,
- **8%** corresponderá a la valoración de las herramientas virtuales.
  - ✓ Se publica “Anexo 8 Matriz para Herramientas Técnica Grupo 1” donde LOS OFERENTES deberán relacionar **(Si) Cumple** o **(No) cumple** cada una de las condiciones dadas para cada una de las herramientas Tecnológicas.
  - ✓ EL OFERENTE debe entregar La matriz diligenciada y firmada por el Representante legal en PDF y adicional debe entregar la matriz diligenciada en Excel. En caso de que se presente discrepancia entre los dos archivos se tomara como oficial para la evaluación de la oferta el PDF.

ítem	Detalle Herramienta	Descripción del cumplimiento	Criterio	Peso
1	IVR Interactivo	EL IVR permite configurar virtual hold o callback.	Cumple / No Cumple	15%
		Opciones de alternancia de teclado/voz	Cumple / No Cumple	25%
		EL IVR permite consumir web service para identificar al cliente y enruta lógicamente las opciones del submenú dinámicamente de acuerdo al tipo de cliente que se esta comunicando.	Cumple / No Cumple	4%
		Cuenta con la posibilidad de selección de menú para ofrecimiento de ofertas	Cumple / No Cumple	10%
		El IVR debe estar integrado a una plataforma ACD con el objetivo de realizar distribución automática de llamadas al grupo de agentes por habilidad, especialización o skill.	Cumple / No Cumple	4%
2	Call Bot o Voice Bot	Realiza mas de 100 interacciones en simultaneo/seg.	Cumple / No Cumple	3%
		Tiene como tiempo de respuesta menos de 50 miliseg (por Interacción)	Cumple / No Cumple	4%
		Cuenta con la posibilidad de selección de menú para ofrecimiento de ofertas	Cumple / No Cumple	10%
		Cuenta con mas de Mínimo 3 tipos de voz	Cumple / No Cumple	25%
Total				100%

- ✓ Para la calificación de la herramienta se deberá presentar un demo o prueba de concepto, en la cual se medirán los atributos solicitados en la matriz
- El **8%** se adjudicará según una matriz compuesta de tres factores dada la experiencia que demuestre el Oferente:
  - 1. Tiempo de Experiencia en la Operación de Retención (20%),
  - 2. Experiencia en el sector de las telecomunicaciones (45%)



- 3. Montos de los contratos en la Operación de Retención demostrado en certificados (35%).

ETB verificará si cumple o no cumple la experiencia de EL OFERENTE y se realizará una verificación técnica de la oferta, eventualmente en sitio.

**Calificación Experiencia (8% del puntaje):**

La Matriz calificara a cada proponente asignado el puntaje mencionado según cada uno de los criterios de la siguiente forma:

1. Tiempo de Experiencia en la Operación de Retención: 20% del puntaje, donde se asignará la siguiente calificación de acuerdo a las certificaciones presentadas.

Exp. Tiempo	Peso Calificación %
Experiencia de 2 Años	50%
Experiencia de más de 2 años a 7 años.	75%
Experiencia de más de 7 años	100%

2. Experiencia en el sector de las Telecomunicaciones, 45% del puntaje:

Exp. Sector	Peso Calificación %
Experiencia de 2 Años	50%
Experiencia de más de 2 años a 7 años	75%
Experiencia de más de 7 años	100%

**3.3.2 Requisitos habilitantes grupo 2: Recuperación de Clientes Campañas Inbound y Outbound operación fija (Tecnología Cobre, FTTC y FTTH) y móvil**

ETB de acuerdo con el análisis de conveniencia económica y técnica para el presente proceso, ha definido los criterios de evaluación presentados a continuación:

- El **84%** de la evaluación corresponderá a una calificación precio, dándole al menor precio la mayor calificación.
  - EL **8%** corresponderá a la valoración de las herramientas virtuales, donde el que obtenga el mayor número de SI CUMPLE tendrá la mayor calificación.
- ✓ Se publica “Anexo 9 Matriz para Herramientas Técnica Grupo 2” donde LOS OFERENTES deberán relacionar **Si Cumple** o **No cumple** cada una de las condiciones dadas para cada una de las herramientas Tecnológicas.
  - ✓ EL OFERENTE debe entregar La matriz diligenciada y firmada por el Representante legal en PDF y adicional debe entregar la matriz diligenciada en

Excel. En caso de que se presente discrepancia entre los dos archivos se tomara como oficial para la evaluación de la oferta el PDF.

- El **8%** se adjudicará según una matriz compuesta de tres factores dada la experiencia que demuestre el Oferente:
  - 1. Tiempo de Experiencia en la Operación de Retención (20%),
  - 2. Experiencia en el sector de las telecomunicaciones (45%) y
  - 3. Montos de los contratos en la Operación de Retención demostrado en certificados (35%). ETB verificará si cumple o no cumple la experiencia de EL OFERENTE y podrá realizar una verificación técnica de la oferta, eventualmente en sitio.

Para efectos de la valoración de la oferta los porcentajes que se mencionan en la escala de calificación serán convertidos a puntos de la siguiente forma:

- 1% equivale a 10 puntos y así sucesivamente hasta 100% equivale a 1.000 puntos.

La Matriz calificara a cada proponente asignado el puntaje mencionado según cada uno de los criterios de la siguiente forma:

1. Tiempo de Experiencia en la Operación de Retención: 20% del puntaje, donde se asignará la siguiente calificación de acuerdo a las certificaciones presentadas.

<b>Exp. Tiempo</b>	<b>Peso Calificación %</b>
Experiencia de 2 Años	50%
Experiencia de más de 2 años a 7 años	75%
Experiencia de más de 7 años	100%

2. Experiencia en el sector de las Telecomunicaciones, 45% del puntaje:

<b>Exp. Sector</b>	<b>Peso Calificación %</b>
Experiencia de 2 Años	50%
Experiencia de más de 2 años a 7 años	75%
Experiencia de más de 7 años	100%

Bogotá; el día 10 de febrero de 2021

**FIN ADENDA No II**