

RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PUBLICA

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

La universidad tecnológica de Pereira se permite dar respuesta a las observaciones presentadas a la Invitación Publica En los siguientes términos:

OBSERVACION 1

De: <pcano@visualcontact.com.co>

Date: lun, 20 dic 2021 a la(s) 12:18

Subject: PREPLIEGO INVITACIÓN PUBLICA 2021 "PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES"

To: <epsea@utp.edu.co>

Cc: <mavago17@utp.edu.co>

Asunto: Recepción de observaciones a los pre pliegos de condiciones

1. ¿Cuál será el número máximo de Multiagentes concurrentes con los que contará el servicio y en qué horarios trabajarían?
2. ¿La oferta se tiene que hacer llegar en sobre físico? Si es así, ¿en qué dirección, oficina o dependencia? o se puede enviar de manera virtual vía correo electrónico?
3. En el punto 3 WhatsApp Multiagente, La plataforma debe permitir el escalamiento jerárquico de las conversaciones, ¿Se refieren a transferir la conversación a otro Multiagente logueado en de la plataforma?
4. En el punto 1, Generales: La plataforma debe permitir calificar las conversaciones al final de las mismas de manera parametrizada, Esta calificación se refiere a calificación del agente (Tipificación) o se refiere a preguntas hacia el cliente al finalizar la interacción con el agente, tipo Encuesta?
5. En el punto 5 de Actividades a desarrollar, Proveer una plataforma tipo CMR que permita administrar y monitorear las conversaciones de los multiagentes. Si se refiere a un CRM (Customer Relationship Management), el concepto es demasiado amplio en funcionalidades. Podrían ser más específicos en lo que requieren específicamente administrar y monitorear los multiagentes en las conversaciones?

Saludos,



RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PUBLICA

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

RESPUESTAS:

1. ¿Cuál será el número máximo de Multiagentes concurrentes con los que contará el servicio y en qué horarios trabajarían?

Respuesta: 65 Multiagentes en horario de 6am a 6pm los 7 días de la semana independiente de que sea festivo o no

2. ¿La oferta se tiene que hacer llegar en sobre físico? Si es así, ¿en qué dirección, oficina o dependencia? o se puede enviar de manera virtual vía correo electrónico?

Respuesta: La oferta se debe entregar en físico. "Se dispondrá 1 hora antes del cierre en la Portería Principal de la UTP, una urna cerrada dispuesta para el recibo de las propuestas. Propuestas entregadas con anterioridad se recibirán en Gestión de Documentos 4-104 (Edificio 4A INGENIERÍA MECÁNICA), de lunes a viernes en horario continuo de 8:00 am a 4:00 pm. Así": (Ver pliego numeral 15)

3. En el punto 3 WhatsApp Multiagente, La plataforma debe permitir el escalamiento jerárquico de las conversaciones, ¿Se refieren a transferir la conversación a otro Multiagente logueado en de la plataforma?

Respuesta: Así es, un Multiagente debe tener la posibilidad de transferir la conversación a otro multiagente logueado

4. En el punto 1, Generales: ¿La plataforma debe permitir calificar las conversaciones al final de las mismas de manera parametrizada, ¿Esta calificación se refiere a calificación del agente (Tipificación) o se refiere a preguntas hacia el cliente al finalizar la interacción con el agente, tipo Encuesta?

Respuesta: Se refiere a una sola pregunta para registrar el nivel de satisfacción del cliente

5. En el punto 5 de Actividades a desarrollar, Proveer una plataforma tipo CMR que permita administrar y monitorear las conversaciones de los multiagentes. Si se refiere a un CRM (Customer Relationship Management), el concepto es demasiado amplio en funcionalidades. ¿Podrían ser más específicos en lo que requieren específicamente administrar y monitorear los multiagentes en las conversaciones?

RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PUBLICA

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

Respuesta: El CRM debe permitir el monitoreo de las conversaciones a través de la visualización histórica y en tiempo real de las mismas y asignar los multiagentes según los departamentos, historial de comunicaciones, visualización de información de los usuarios.

Se ajustará en los pliegos: Donde aparezca la palabra CMR se reemplazará por CRM

OBSERVACION 2

De: **Laura Galindo** <laura.galindo@zoomcem.com>

Date: lun, 20 dic 2021 a la(s) 18:39

Subject: Validaciones Propuesta Omnicanalidad - UTP

To: <epsea@utp.edu.co>, <mavago17@utp.edu.co>

Cc: Manuel Alejandro González Muñoz <maalgonzalez@utp.edu.co>, Fernando Banchemo <fernando.banchemo@zoomcem.com>, Sandra Bernal <sandra.bernal@zoomcem.com>

Buen día, cordial saludo. Soy Laura Galindo, Business Developer de Zoom CEM y el motivo de este correo es porque queremos realizar unas validaciones acerca del contrato para prestar el servicio de envío de mensajes vía Whastapp

Acorde a lo anterior, las validaciones son las siguientes:

1. ¿Cuántos chatbots se requieren para este proceso?
2. ¿Cuántas personas administrarán el chatbot?
3. ¿Ya existe alguna estructura de preguntas para el chatbot?
4. ¿Cuántos intercambios habrá entre el cliente y el Chatbot?
5. ¿Qué es el API UTP?
6. ¿Requieren centralizar la información en un sistema?
7. ¿Cuál es el nombre del sistema?
8. ¿Nos darán la documentación de las APIs?
9. ¿Cuántas APIs son?
10. En cuanto al escalamiento jerárquico, ¿A qué hacen referencia? ¿Lo requieren de forma aleatoria asignando la conversación al agente que esté disponible o lo requieren por cartelización relacionando al cliente a un agente en específico y que siempre lo comunique con ese agente?
11. ¿Qué tipos de perfiles requieren para gestionar?
12. Cuando hablan de construir reportes, ¿Requieren de acceso al Business Intelligence para realizar esta construcción?
13. ¿Requieren reportes a la medida acorde a los formatos o debemos entregar información y ustedes lo construyen?

Adicional, nos gustaría tener un espacio el día de mañana para solucionar dudas del alcance de este proyecto para presentar una propuesta comercial más aterrizada.

Tenemos los siguientes espacios disponibles:

RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PUBLICA

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

- Martes 21 de Diciembre 8 am
- Martes 21 de Diciembre 10 am
- Martes 21 de Diciembre 12 am
- Martes 21 de Diciembre 2 pm
- Martes 21 de Diciembre 5 pm

Quedamos atentos a sus comentarios.

Cordial saludo,

<https://meet.google.com/ami-veng-ydc>

--



LAURA DANIELA GALINDO CEDEÑO
BUSINESS DEVELOPER

RESPUESTAS.

¿Cuántos chatbots se requieren para este proceso?

Respuesta: No se tiene un dato preciso, se estima que el flujo del chatbot se cambie 4 veces por semana

2. ¿Cuántas personas administrarán el chatbot?

Respuesta: Una persona

3. ¿Ya existe alguna estructura de preguntas para el chatbot?

Respuesta: No

4. ¿Cuántos intercambios habrá entre el cliente y el Chatbot?

Respuesta: No se puede estimar dado a que no tenemos un referente frente al desarrollo de esta actividad

5. ¿Qué es el API UTP?

RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PUBLICA

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

Respuesta: El API UTP es una interfaz que permitirá a través de una o varias URL enviar las respuestas del usuario y también leer la información básica del usuario (se reconoce el # celular de donde escribe y se lee de la base de datos la información de la persona). Las API se diseñarán en conjunto con el proveedor para poder establecer los criterios de forma de las mismas.

6. ¿Requieren centralizar la información en un sistema?

Respuesta: En un CRM que el contratista seleccionado proveerá de acuerdo a la demanda de los usuarios

7. ¿Cuál es el nombre del sistema?

Respuesta: Soluciones Digitales Para El Campo

8. ¿Nos darán la documentación de las APIs?

Respuesta: Se construirán con el contratista seleccionado de acuerdo a los requerimientos del servicio

9. ¿Cuántas APIs son?

Respuesta: Depende de la estructura que se defina para el envío/recepción de información

10. En cuanto al escalamiento jerárquico, ¿A qué hacen referencia? ¿Lo requieren de forma aleatoria asignando la conversación al agente que esté disponible o lo requieren por cartelización relacionando al cliente a un agente en específico y que siempre lo comunique con ese agente?

Respuesta: Dependiendo de la ubicación del productor (se puede saber con base al #celular que nos escriba y buscarlo en la base de datos a través de las API) se envía al multiagente de dicho departamento. Si no está registrado el usuario, se envía a cualquiera disponible. El escalamiento jerárquico es permitir transferir la comunicación entre agentes.

11. ¿Qué tipos de perfiles requieren para gestionar?

Respuesta: 65 multiagentes y 1 administrador

RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PUBLICA

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

12. Cuándo hablan de construir reportes, ¿Requieren de acceso al Business Intelligence para realizar esta construcción?

Respuesta: Sí se requiere acceso al Business Intelligence para la construcción de reportes ya que esta es la herramienta que se considera necesaria para la usabilidad de los datos

13. ¿Requieren reportes a la medida acorde a los formatos o debemos entregar información y ustedes lo construyen?

Respuesta: Los reportes no están contruidos, se construirán de acuerdo a los requerimientos del proyecto teniendo en cuenta como por ejemplo el enfoque diferencial (mujer rural, indígenas, afro, raizales, población con discapacidad, etc) de la población beneficiaria, nivel de clasificación (bajo, medio, alto, superior) de acuerdo a las capacidades de los agricultores en sus cadenas productivas, entre muchos otros

OBSERVACION 3

De: **INT BPO** <intcobranzabpo@gmail.com>

Date: mar, 21 dic 2021 a la(s) 06:42

Subject: Observaciones INT

To: <epsea@utp.edu.co>

Cc: <mavago17@utp.edu.co>

Señores

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

Apreciados señores:

ANA MIREYA JARAMILLO AGUIRRE mayor de edad, identificada con Cédula de ciudadanía **N° 42.016.142**, quien obra en nombre y representación de la firma **INTCOBRANZA S.A.S.** Nit No **900.319.815-1** debidamente facultada, presento observaciones:

Con destino a la posibilidad de participar en el proceso nos permitimos solicitar lo siguiente:

- En razón a que los contenidos de lo Prepliegos mencionan que existirán Pliegos definitivos, así:
NOTA: UNA VEZ RECIBIDAS LAS OBSERVACIONES SE DETERMINARÁ LA PERTINENCIA Y POSTERIORMENTE SE ABRIRÁ LA CONVOCATORIA PUBLICA CON LOS PLIEGOS DEFINITIVOS.

Podría ser aclarado este tema por favor.

RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PUBLICA

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

Para generar una cotización detallada es importante conocer las cantidades a consumir por mes en cada ítem así:

- Multiagente línea oficial,
- Chatbot línea oficial
- Línea oficial WhatsApp
- Envío de notificaciones WhatsApp
- En los Anexos no se visualiza el Anexo No 1.

Cordial saludo,

ANA MIREYA JARAMILLO AGUIRRE

Gerente Administrativa

INTCOBRANZA S.A.S.

Pbx. (6) 33513058

Móvil. 3104148058

Pereira - Colombia

RESPUESTAS:

- Multiagente línea oficial.

Respuesta: 65 Multiagentes

- Chatbot línea oficial.

Respuesta: Se modifica*

- Línea oficial WhatsApp.

Respuesta: Este ítem debe eliminarse, la línea oficial la entrega la Universidad**

- Envío de notificaciones WhatsApp.

Respuesta: Se calcula enviar 1'200.000 plantillas mensualmente, permitiendo posterior al envío de la plantilla y la respuesta del usuario, lanzar el flujo del Bot, tal como se describe en el punto 6: Especificaciones técnicas

RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PUBLICA

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

*Se modifica por "Apertura de interacciones para Multiagente y Chatbot" la cual incluye como cantidad mensual: ilimitada

**Debe incluirse el ítem de "Integración de API" el cual incluye como cantidad mensual: 10

De esta manera tendría concordancia con las cotizaciones usadas en los estudios previos

Estos ajustes se realizarán en el pliego definitivo

- En los Anexos no se visualiza el Anexo No 1.

Respuesta: Por error involuntario no hay Anexo No. 1, en el pliego definitivo se numerarán de nuevo los anexos a partir del No. 1

OBSERVACION 4

De: <pcano@visualcontact.com.co>

Date: mar, 21 dic 2021 a la(s) 11:38

Subject: RE: PREPLIEGO INVITACIÓN PUBLICA 2021 "PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES"

To: <epsea@utp.edu.co>

Cc: <mavago17@utp.edu.co>

Es posible ajustar los indicadores financieros del proyecto como se sugiere a continuación:

1. Capital de trabajo= \$3.817.330
2. Razón corriente= 1,02
3. Nivel de endeudamiento= Por favor verificar la fórmula, ya que siempre para el nivel de endeudamiento es= (total pasivo/total activo). De ser así, el ajuste solicitado sería a 67,58%

Saludos,

Pedro Cano Rojas
Visual Contact

RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PUBLICA

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

RESPUESTA:

De acuerdo a la observación presentada por el oferente se indica que, la finalidad de la evaluación financiera es garantizar la pluralidad de oferentes preservando en todo momento la estabilidad del proceso y la de permitir a la Universidad evaluar los indicadores de capacidad financiera buscando establecer unas condiciones mínimas que reflejan la salud financiera de los proponentes a través de su liquidez y endeudamiento. Estas condiciones muestran la aptitud del proponente para cumplir oportuna y cabalmente el objeto del contrato.

El comité financiero luego de analizar la petición presentada y soportados el objeto del contrato a suscribir, su valor, plazo, forma de pago y el riesgo asociado determinó no modificar los índices para el presente proceso.

Es importante en todo caso advertir que, La Universidad reconoce las disposiciones del decreto 579 de 2021, por lo que en el numeral de que trata acerca de la evaluación financiera determina que la información financiera se calcula con base en el R.U.P entregado, teniendo en cuenta el mejor año fiscal que se refleje en el registro de cada proponente; a su vez este proceso permite la participación de proponentes plurales bajo la figura de Consorcio o Unión Temporal.

OBSERVACION 5

De: Faviola Molina <faviola.molina@imaginecx.co>

Enviado: martes, 21 de diciembre de 2021 11:53

Para: epsea@utp.edu.co <epsea@utp.edu.co>

Cc: mavago17@utp.edu.co <mavago17@utp.edu.co>; Daniela Vera <daniela.vera@imaginecx.co>

Asunto: Observaciones Prepliego: PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES

Buenos días:

Sres. Universidad Tecnológica de Pereira:

En Imagine CX SAS, presentamos interés en participar en el proceso: "Prestar el servicio de una plataforma tecnológica que permita integrar diferentes canales de atención virtual como WhatsApp Business API y WhatApp MultiAgente descritos en la invitación, numeral 7 especificaciones técnicas, en el marco del contrato interadministrativo No. 9962021 de 2021".

Por lo tanto, enviamos las Observaciones que tenemos del prepliego.

RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PUBLICA

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

Observaciones:

1. ¿La Universidad Tecnológica de Pereira, dispone de APIS o Web Services para hacer la conexión a las bases de datos Central?
2. ¿Cuál es el peso de los archivos que enviarían por cada mensaje?
3. ¿Qué tipo de notificaciones desean enviar, transaccionales o de difusión ejem: promociones?
4. De llegarse a integrar la BD Central con WhatsApp API cual es la expectativa de esta integración?
5. Por favor nos pueden ayudar diligenciando los servicios e integraciones requeridas

Aplicativo	Descripción y alcance	Protocolo	Origen-Destino de la información

6. ¿Cuántos usuarios multiagentes harán uso de la plataforma?
7. ¿Cuánto es la duración del contrato?

Quedamos atentos a las respuestas y al cronograma.

Cordialmente,



Faviola Molina | Account Manager

Mobile: +57: 3160188564

[Imagine CX](https://imaginecx.co/) | Bogotá, Colombia

<https://imaginecx.co/>

RESPUESTAS:

1. ¿La Universidad Tecnológica de Pereira, dispone de APIS o Web Services para hacer la conexión a las bases de datos Central?

Respuesta: El API UTP es una interfaz que permitirá a través de una o varias URL enviar las respuestas del usuario y también leer la información básica del usuario (se reconoce el # celular de donde escribe y se lee de la base de datos la información de la persona). Las API se diseñarán en conjunto con el proveedor para poder establecer los criterios de forma de las mismas.

RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PUBLICA

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

2. ¿Cuál es el peso de los archivos que enviarían por cada mensaje?

Respuesta: Se estima hasta un máximo de 20Mb por archivo individual

3. ¿Qué tipo de notificaciones desean enviar, transaccionales o de difusión ejem: promociones?

Respuesta: Las notificaciones son tipo plantillas las cuales luego que el usuario responda se conectará a un flujo programado tipo Chatbot. No es información comercial ni promocional, es información de interés general para los productores enmarcados en el Servicio Público de Extensión Agropecuaria.

4. De llegarse a integrar la BD Central con WhatsApp API cual es la expectativa de esta integración ?

Respuesta: La integración entre la plataforma dispuesta por el proveedor y la BD Central es requerida para consultar la información de los usuarios previamente registrados y a su vez para actualizar la información que se capture a través de preguntas diseñadas en un flujo de chatbot. Las respuestas capturadas por WhatsApp se enviarán a través de un API conectada a la BD de la Universidad.

5. Por favor nos pueden ayudar diligenciando los servicios e integraciones requeridas.

Respuesta: Las API que serán consumidas en modo lectura/escritura de la BD Central, no se encuentran desarrolladas aún. El desarrollo de las mismas se hará por parte de la Universidad con el acompañamiento del contratista seleccionado. Se estiman 10 API mensuales.

6. Cuántos usuarios multiagentes harán uso de la plataforma?

Respuesta: 65 multiagentes

7. ¿Cuánto es la duración del contrato?

Respuesta: conforme al numeral 2 de la invitación está determinado así: "**PLAZO DE EJECUCIÓN** El contrato tendrá un plazo de ejecución contado a partir de la suscripción del acta de inicio hasta el 31 de julio del 2022." Se establecerá exactamente al momento de la adjudicación

RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PUBLICA

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

OBSERVACION 6

De: **Faviola Molina** <faviola.molina@imaginecx.co>

Date: mar, 21 dic 2021 a la(s) 14:44

Subject: Observaciones Prepliego: PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES

To: epsea@utp.edu.co <epsea@utp.edu.co>

Cc: mavago17@utp.edu.co <mavago17@utp.edu.co>, Daniela Vera <daniela.vera@imaginecx.co>

Buenos días:

Sres. Universidad Tecnológica de Pereira:

En Imagine CX SAS, presentamos interés en participar en el proceso: "Prestar el servicio de una plataforma tecnológica que permita integrar diferentes canales de atención virtual como WhatsApp Business API y WhatApp MultiAgente descritos en la invitación, numeral 7 especificaciones técnicas, en el marco del contrato interadministrativo No. 9962021 de 2021".

Por lo tanto, enviamos las Observaciones que tenemos del prepliego.

Observaciones:

1. ¿La Universidad Tecnológica de Pereira, dispone de APIS o Web Services para hacer la conexión a las bases de datos Central?
2. ¿Cuál es el peso de los archivos que enviarían por cada mensaje?
3. ¿Qué tipo de notificaciones desean enviar, transaccionales o de difusión ejem: promociones?
4. De llegarse a integrar la BD Central con WhatsApp API cual es la expectativa de esta integración?
5. Por favor nos pueden ayudar diligenciando los servicios e integraciones requeridas

Aplicativo	Descripción y alcance	Protocolo	Origen-Destino de la información

6. ¿Cuántos usuarios multiagentes harán uso de la plataforma?
7. ¿Cuánto es la duración del contrato?

Quedamos atentos a las respuestas y al cronograma.

Cordialmente,

RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PUBLICA

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"



Imagine CX

Faviola Molina | Account Manager

Mobile: +57: 3160188564

[Imagine CX](#) | Bogotá, Colombia

<https://imaginecx.co/>

RESPUESTA:

El contenido de esta observación es el mismo de la observación recibida el martes, 21 de diciembre de 2021 11:53, por lo tanto, es la misma respuesta dada a la observación 5

OBSERVACION 7:

De: **Laura Galindo** <laura.galindo@zoomcem.com>

Date: jue, 23 dic 2021 a la(s) 08:46

Subject: Validaciones Propuesta Whatsapp UTP - Zoom CEM

To: <epsea@utp.edu.co>, Maria Valentina Gonzalez Orozco <mavago17@utp.edu.co>

Cc: Manuel Alejandro González Muñoz <maalgonzalez@utp.edu.co>, Sandra Bernal <sandra.bernal@zoomcem.com>, Fernando Banchemo <fernando.banchemo@zoomcem.com>

Buen día,

Acorde a la información compartida en los pliegos, nos gustaría validar información acerca de los grupos del RUP.

En el pliego dice lo siguiente:

"Que se encuentre en clasificación en por lo menos (2) de los siguientes códigos: Nuestros contratos se encuentran en la clasificación principal que es 43231500 (adjunto imagen).

Clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase	Ver Productos
43231500	43 Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	23 Software	15 Software funcional específico de la empresa	Ver productos

Con esto aplicaríamos?

RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PUBLICA

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

- 43231501: Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (Call Center)
- 43232408: Software de desarrollo de plataforma web
- 81112100: Servicios de datos
- 81112101: Servicios de Internet.
- 81161600: Servicios de correo electrónico y mensajería.
- 81161700: Servicios de telecomunicaciones

Adicional, nos gustaría tener una aclaración acerca del siguiente alcance:

- La propuesta económica debe ser clara y verificable matemáticamente, en ella se deben establecer por separado los valores de cada ítem: ¿A que se refiere línea oficial en cada canal?

--Multiagente línea oficial,

--Chatbot línea oficial

--Línea oficial WhatsApp

--Envío de notificaciones WhatsApp

También nos gustaría saber si cabe la posibilidad de ampliar los ítems contemplados en los pliegos para presentar la propuesta comercial o si estrictamente deben ser los mencionados.

Y para finalizar, nos gustaría saber si se pueden adjuntar dos propuestas, una en donde se contemplan los canales solicitados en el pliego (whatsapp y chatbot) y otra opción sugerida por nosotros con el objetivo de disminuir el valor de la inversión que debe hacer la universidad.

Quedamos atentos a sus comentarios.

Cordial saludo,

--



LAURA DANIELA GALINDO CEDEÑO
BUSINESS DEVELOPER

RESPUESTAS:

1. Acorde a la información compartida en los pliegos, nos gustaría validar información acerca de los grupos del RUP.

En el pliego dice lo siguiente:

"Que se encuentre en clasificación en por lo menos (2) de los siguientes códigos: Nuestros contratos se encuentran en la clasificación principal que es 43231500 (adjunto imagen).

RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PUBLICA

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

Clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase	Ver Productos
43231500	43 Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	23 Software	15 Software funcional específico de la empresa	Ver productos

Con esto aplicáramos?

- 43231501: Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (Call Center)
- 43232408: Software de desarrollo de plataforma web
- 81112100: Servicios de datos
- 81112101: Servicios de Internet.
- 81161600: Servicios de correo electrónico y mensajería.
- 81161700: Servicios de telecomunicaciones

Respuesta:

El proponente al presentar la propuesta debe tener en cuenta los requisitos exigidos en el pliego de condiciones.

Para el caso que nos ocupa en esta observación se debe cumplir con los requisitos exigidos en el numeral 9. EXPERIENCIA

La persona natural o jurídica deberá ...
(.....)

La experiencia por acreditar se verificará en el Registro Único de Proponentes – RUP, con la ejecución de máximo tres (3) contratos y/o convenios ejecutados antes de la fecha de cierre del proceso de selección con entidades públicas y/o privadas que cumplan con cada uno de los siguientes requisitos:

- Acreditar entre uno (1) y tres (3) contratos que sumados superen el 30% del valor total del presupuesto oficial.
- Que los tres contratos sumen en tiempo de ejecución entre 6 meses y un año.
- Que se encuentren clasificación en por lo menos dos (2) de los siguientes códigos:

- 43231501: Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (Call Center)
- 43232408: Software de desarrollo de plataforma web
- 81112100: Servicios de datos
- 81112101: Servicios de Internet.
- 81161600: Servicios de correo electrónico y mensajería.
- 81161700: Servicios de telecomunicaciones

RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PUBLICA

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

El proponente deberá diligenciar la siguiente información por cada uno de los contratos y/o convenios que pretenda demostrar como experiencia y aportar junto con los demás documentos requeridos en la presente invitación.

Se ajustará en el pliego el literal C quedando así: Que se encuentren clasificación en por lo menos uno (1) de los siguientes códigos:

2. Adicional, nos gustaría tener una aclaración acerca del siguiente alcance:

- La propuesta económica debe ser clara y verificable matemáticamente, en ella se deben establecer por separado los valores de cada ítem: ¿A que se refiere línea oficial en cada canal?

--Multiagente línea oficial

Respuesta: 65 Multiagentes

--Chatbot línea oficial

Respuesta: Se modifica*

- Línea oficial WhatsApp.

Respuesta: Este ítem debe eliminarse, la línea oficial la entrega la Universidad**

--Envío de notificaciones WhatsApp

Respuesta: Se requieren enviar 1'200.000 plantillas mensualmente, permitiendo posterior al envío de la plantilla y la respuesta del usuario, lanzar el flujo del Bot, tal como se describe en el punto 6: Especificaciones técnicas

*Se modifica por "Apertura de interacciones para Multiagente y Chatbot" la cuál incluye como cantidad mensual: ilimitada

**Debe incluirse el ítem de "Integración de API" el cual incluye como cantidad mensual: 10

De esta manera tendría concordancia con las cotizaciones usadas en los estudios previos

RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PUBLICA

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

3. También nos gustaría saber si cabe la posibilidad de ampliar los ítems contemplados en los pliegos para presentar la propuesta comercial o si estrictamente deben ser los mencionados.

Respuesta:

La propuesta se debe presentar conforme a los requisitos y condiciones del pliego.

4. Y para finalizar, nos gustaría saber si se pueden adjuntar dos propuestas, una en donde se contemplan los canales solicitados en el pliego (whatsapp y chatbot) y otra opción sugerida por nosotros con el objetivo de disminuir el valor de la inversión que debe hacer la universidad.

Respuesta: No es viable presentar dos propuestas, cada proponente debe presentar una sola propuesta conforme a los requisitos del pliego.

OBSERVACION 8:

De: **Faviola Molina** <faviola.molina@imaginecx.co>

Date: mié, 29 dic 2021 a la(s) 14:02

Subject: RE: Observaciones Prepliego: PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES

To: epsea@utp.edu.co <epsea@utp.edu.co>

Cc: mavago17@utp.edu.co <mavago17@utp.edu.co>, Daniela Vera <daniela.vera@imaginecx.co>

Buenas tardes:

Buenos días:

Sres. Universidad Tecnológica de Pereira:

En Imagine CX SAS, presentamos interés en participar en el proceso: "Prestar el servicio de una plataforma tecnológica que permita integrar diferentes canales de atención virtual como WhatsApp Business API y WhatApp MultiAgente descritos en la invitación, numeral 7 especificaciones técnicas, en el marco del contrato interadministrativo No. 9962021 de 2021".

Por lo tanto, enviamos nuevas Observaciones que tenemos del prepliego:

1. Solicitamos por favor de ser posible, que puedan anexar códigos UNSPSC que estén más acordes al prepliego marco en referencia.

RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PUBLICA

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

Nosotros tenemos la experiencia y la capacidad y además contamos con las certificaciones y contratos bajo los siguientes códigos:

SEGM	FAMI	CLAS	PROD	DESCRIPCION
43	23	23	00	SOFTWARE DE CONSULTAS Y GESTIÓN DE DATOS
81	11	18	00	SERVICIOS DE SISTEMAS Y ADMINISTRACIÓN DE C
				OMponentes de sistemas
81	11	22	00	MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SOFTWARE

Esperamos su colaboración para poder participar en este proyecto, estamos muy interesados en hacerlo.

Quedamos atentos.

Cordialmente,



Imagine CX

Faviola Molina | Account Manager

Mobile: +57: 3160188564

[Imagine CX](#) | Bogotá, Colombia

<https://imaginecx.co/>

RESPUESTA:

Se acepta parcialmente la observación y se incluirá en el pliego definitivo el código

43 23 23 00 Software de consulta y gestión de datos

OBSERVACION 9:

De: **Laura Galindo** <laura.galindo@zoomcem.com>

Date: jue, 30 dic 2021 a la(s) 13:09

Subject: Inquietudes Invitación Pública 9962021

To: <epsea@utp.edu.co>

RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PUBLICA

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

Cc: Maria Valentina Gonzalez Orozco <mavago17@utp.edu.co>, Sandra Bernal
<sandra.bernal@zoomcem.com>, Manuel Alejandro González Muñoz <maalgonzalez@utp.edu.co>

Buen día, acorde a lo publicado en el prepliego, tengo algunas dudas las cuales me gustaría que me apoyaran con información para solucionarlas.

1. La documentación y la propuesta se deben enviar a los siguientes correos epsea@utp.edu.co con copia a mavago17@utp.edu.co?
2. ¿Cuándo darán respuesta de la selección del proveedor?
3. En cuanto a la cláusula **TERCERA. IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL** "Los correspondientes pagos se harán con cargo al Rubro Presupuestal xxxxx de la presente vigencia 2021", esta información la debe diligenciar el contratante?

Quedo atenta a sus comentarios.

Cordial saludo,

--



LAURA DANIELA GALINDO CEDEÑO
BUSINESS DEVELOPER

RESPUESTAS:

1. La documentación y la propuesta se deben enviar a los siguientes correos epsea@utp.edu.co con copia a mavago17@utp.edu.co?

Respuesta: La propuesta se debe presentar en físico. "Se dispondrá 1 hora antes del cierre en la Portería Principal de la UTP, una urna cerrada dispuesta para el recibo de las propuestas. Propuestas entregadas con anterioridad se recibirán en Gestión de Documentos 4-104 (Edificio 4A INGENIERÍA MECÁNICA), de lunes a viernes en horario continuo de 8:00 am a 4:00 pm. Así": (Ver pliego numeral 15)

2. ¿Cuándo darán respuesta de la selección del proveedor?

Respuesta: las respuestas se publicarán el día 4 de enero de 2022 en la página web de la Universidad

RESPUESTA OBSERVACIONES INVITACION PUBLICA

"PRESTAR EL SERVICIO DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE MENSAJES VÍA WHATSAPP, AUTOMATIZACIÓN DE LAS CONVERSACIONES VÍA CHAT Y VÍA AGENTES, ENTREGA DE REPORTES EN UN SISTEMA DE VISUALIZACIÓN DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN CAPTURADA DESCRITOS EN LA INVITACIÓN, NUMERAL 7 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, EN EL MARCO DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NO. 9962021 DE 2021 SUSCRITO CON LA ADR CUYO OBJETO ES "PRESTAR EL SERVICIO PÚBLICO DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA DIGITAL EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1876 DE 2017 Y LA RESOLUCIÓN 407 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2018, EN LOS TREINTA (30) DEPARTAMENTOS QUE CUENTAN CON EL PLAN DEPARTAMENTAL DE EXTENSIÓN AGROPECUARIA – PDEA, ADOPTADO POR ORDENANZA DEPARTAMENTAL"

3. En cuanto a la cláusula TERCERA. ¿IMPUTACIÓN PRESUPUESTAL "¿Los correspondientes pagos se harán con cargo al Rubro Presupuestal xxxxx de la presente vigencia 2021", esta información la debe diligenciar el contratante?

Respuesta: Este documento es un anexo que será diligenciado por la universidad una vez se haya seleccionado el contratista y se deba elaborar el contrato correspondiente

OBSERVACION 10:

De: **Laura Galindo** <laura.galindo@zoomcem.com>

Date: jue, 30 dic 2021 a la(s) 13:14

Subject: Re: Inquietudes Invitación Pública 9962021

To: <epsea@utp.edu.co>

Cc: Maria Valentina Gonzalez Orozco <mavago17@utp.edu.co>, Sandra Bernal

<sandra.bernal@zoomcem.com>, Manuel Alejandro González Muñoz <maalgonzalez@utp.edu.co>

Adicional, me gustaría saber cuándo salen los pliegos oficiales y cuánto tiempo tenemos para ajustar la propuesta comercial y enviar toda la documentación.

Gracias

RESPUESTA: los pliegos oficiales se publicarán el día 5 de enero de 2022 en la página web de la Universidad

Preparó respuestas:

MANUEL ALEJANDRO GONZALEZ – Ingeniero electricista -Especialista en sistemas de información
NANCY DUQUE RODRIGUEZ – Abogada-Especialista en Derecho Administrativo
GERMAN EDUARDO HENAO GARCIA – Tesorero UTP

Revisó: ÁLVARO LONDOÑO MELÉNDEZ Director Entidad prestadora de servicios de extensión agropecuaria – EPSEA UTP

EDISON MOSQUERA DUQUE – Abogado

Proyectó: Nancy Duque Rodríguez- Abogada