

OBSERVACIONES Y ACLARACIONES INVITACIÓN PÚBLICA 023 DE 2017

OBSERVACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO invitacionespublicas@plazamayor.com.co

1. Solicitamos muy amablemente se nos permita presentar una oferta con otro fabricante reconocido a nivel mundial y que se encuentre ubicado en el cuadrante de gartner como una propuesta alternativa dando cobertura al alcance requerido por ustedes y que se encuentre dentro del presupuesto económico.

Respuesta:

Agradecemos su interés pero no es de recibo la solicitud planteada ya que el objeto de la contratación está definido y estudiado por el área de tecnología de Plaza Mayor y el proyecto está planteado como: **RENOVACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DEL SERVIDOR DE COMUNICACIONES UNIFICADAS DE PLAZA MAYOR MEDELLÍN**", dicha renovación esta estructurada y analizada desde el punto técnico, funcional y económico por las condiciones de licenciamiento actuales de Plaza Mayor y con el fin de aprovechar la inversión inicial en tecnología de Plaza Mayor, adicional la central telefónica actual es una de las plataformas mas estables y seguras del mercado. Es por ello que se requiere realizar el Upgrade a la versión que se ajusta a la necesidad de Plaza Mayor.

2. Exigir la presentación del RUP registro único de proponentes para verificar la parte financiera de lo solicitado en el pliego de condiciones.

Respuesta:

Plaza Mayor Medellín Convenciones y Exposiciones S.A. por su naturaleza no requiere solicitar el Registro Único de Proponentes (RUP) en sus procesos contractuales.

3. Se está solicitando balance de mes de Noviembre de 2017 para verificar estos índices, pero debido a que la mayoría de compañías no tienen sus balances de cierre de fin de año y por ende los de corte de nov de 2017 es mucho más práctico y funcional verificar estos índices en el RUP.

Respuesta:

De acuerdo a lo señalado en el pliego de condiciones, los requisitos financieros serán verificados a partir de la información sobre la capacidad financiera con corte al 30 de noviembre de 2017, que repose en los estados financieros debidamente certificados y firmados por contador público o revisor fiscal (para empresas que tengan)

Teniendo en cuenta lo anterior, no se estaría solicitado los balances con cierre de fin de año.

4. Además en el artículo 221 de decreto 19 de 2012 establece que todas las personas naturales o jurídicas Nacionales que aspiren a celebrar contratos con las entidades estatales deberán estar inscritas en el Registro Único de proponentes.

Respuesta:

Plaza Mayor Medellín S.A. Es una sociedad de Economía Mixta del orden Municipal que por disposición legal (artículo 14 de la Ley 1150 de 2007) cuenta con un régimen contractual excepcional al del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, razón por la cual no le aplica lo señalado en el artículo 221 de Decreto 19 de 2012; adicionalmente, este artículo en su inciso segundo señala cuando no se requiere de este registro, incluyendo los actos y contratos de las sociedades de economía mixta, así:

No se requerirá de este registro, ni de clasificación, en los casos de contratación directa; contratos para la prestación de servicios de salud; contratos de mínima cuantía; enajenación de bienes del Estado; contratos que tengan por objeto la adquisición de productos de origen o destinación agropecuaria que se ofrezcan en bolsas de productos legalmente constituidas; los actos y contratos que tengan por objeto directo las actividades comerciales e industriales propias de las empresas industriales y comerciales del Estado y las sociedades de economía mixta y los contratos de concesión de cualquier índole. En los casos anteriormente señalados, corresponderá a las entidades contratantes cumplir con la labor de verificación de las condiciones de los proponentes. (negrilla fuera de texto)

5. De acuerdo a la solicitud de soporte y garantía de toda la plataforma y con relación a los teléfonos existentes, al ser teléfonos de la base instalada se les debe dar el soporte con repuesto durante los 3 años?

Respuesta:

No, los equipos instalados ya existentes en Plaza Mayor no entran en la garantía.

6. Los teléfonos nuevos con fabrica traen un año de soporte, se les debe proveer el mantenimiento preventivo y correctivo durante los siguientes dos años?

Respuesta:

Para los teléfonos nuevos, se debe contar con la garantía emitida por el fabricante.

Es decir, el soporte y mantenimiento 7x24 con suministro de partes x 3 años (valor por los tres años) mencionado en el pliego de condiciones, aplica para toda la implementación y actualización de la central telefónica, para los teléfonos requeridos aplica la garantía emitida por el fabricante.

7. ¿Cuál es el listado de teléfonos (hardphone) actuales que se piensan reutilizar en la implementación del proyecto?

Respuesta:

La referencia de los teléfonos actuales a utilizar en la implementación son de referencia:

- AVAYA 1603SW-I
- AVAYA 4602SW
- Los 50 teléfonos nuevos reemplazan los AVAYA actuales ref.6211

8. ¿Con respecto a los teléfonos actuales que como lo mencionan llevan aproximadamente 10 años en operación, deseamos saber cuál es la expectativa de soporte frente a los mismos?

Respuesta:

Con respecto a los teléfonos actuales no se les debe dar soporte, solo a la plataforma nueva que se requiere.

9. ¿Solicitamos saber si Plaza Mayor suministrara el hardware necesario para la instalación del tarifador PC Sistel?

Respuesta

El hardware lo suministra Plaza Mayor para la implementación del PC Sistel.

10. ¿Cuál es la expectativa que se tiene para la capacitación de los usuarios finales y administradores del sistema, al igual deseamos saber cuántos usuarios se debe capacitar?

Respuesta

Para los usuarios finales capacitación sobre el uso del teléfono y todos las funcionalidades nuevas de la plataforma.

· Para los administradores se debe realizar una capacitación básica técnica sobre la administración y configuración de la nueva plataforma y sus herramientas y funcionalidades.

· Para la recepción y secretaria de Gerencia se debe dar una capacitación sobre el uso de las herramientas y funcionalidades propias de su función.

· El número de personas a capacitar aproximadamente son: 4 personas técnicas- duración de mínimo 8 horas.

11. ¿Cuál es el alcance que se espera para los 2 agentes de Contac Center?

Respuesta.

Son agentes de servicio al cliente con servicio de llamadas entrantes. Deben manejarse colas de llamadas y reportes históricos y en tiempo real con estadísticas e indicadores de su respectiva gestión.

12.¿Agradecemos aclarar cómo está definida para ustedes una “falla critica”?

Respuesta

Se define como Falla Critica todo evento que represente una pérdida funcional igual o superior al treinta (30%) de las facilidades del sistema:

- Falla completa en el Gateway central o en el servidor de telefonía.
- Falla completa en el servicio de telefonía.
- Falla total en la entrada o salida de llamadas.
- Falla total en la distribución de llamadas.

13. En caso de requerir la migración y puesta a punto de la troncal SIP, agradecemos aclarar ¿si la fecha de entrega de la misma por parte del operador es tomada en cuenta en los tiempos de entrega de la implementación o si se requiere contemplar una tarjeta E1 temporal?

Respuesta.

Efectivamente la fecha de entrega de la troncal SIP por parte del operador es tomada en cuenta en los tiempos de entrega de la implementación.

14. ¿Agradecemos nos aclare si la certificación llamada “ACSS – Avaya Midmarket Communications – Support Specialist” la cual es requerida en el documento en el punto **20.1.4. REQUISITOS TÉCNICOS** dado que esta certificación fue remplazada por “ACSS – Avaya IP Office Platform – Support Specialist”, por lo tanto el tener la certificación nueva remplaza la anterior (adjunto comunicación liberada por Avaya – pagina 9, donde se detalla todas las certificaciones disponibles en el portafolio)?.

Respuesta.

En el numeral 20.1.4 se solicita tanto el certificado ACSS – Avaya IP Office Platform – Support Specialist, como el ACSS – Avaya Midmarket Communications – Support Specialist. Deben contarse con los tres (3) certificados solicitados.

15. ¿Agradecemos nos aclare porque el soporte de fabricante es requerido 7x24, entendiendo que el ítem de “**Alcance del soporte y mantenimiento**” solicitan disponibilidad 5x8 en horario hábil de lunes a viernes, excepto festivos, de 7:30am a 5:30pm?

Respuesta.

Efectivamente el horario de atención normal es 5x8, pero con atención 7x24 (en horario no hábil). El soporte de fabricante es requerido 7x24 ya que en Plaza Mayor se realizan eventos nocturnos, en fines de semana y festivos, y en caso de falla en estos horarios, es necesario tener la garantía y soporte por parte del fabricante, y acceso a repuestos. Ya que en estos eventos Plaza Mayor no puede estar sin comunicaciones telefónicas.

16. ¿Teniendo en cuenta que Infotrans Colombia SAS hace parte de Infotrans International empresa cuya casa matriz se encuentra en Curacao con más de 25 años de experiencia en el mercado en soluciones similares a las del objeto de la presente invitación; por favor aclarar si es posible subsanar el requerimiento expresado en el punto **18**.

PARTICIPANTES, en relación a la acreditación por un periodo mínimo de 1 año más la vigencia del contrato, debido a que la entidad de Colombia fue constituida en el año 2015?

Respuesta.

El requisito señalado en el numeral 18. PARTICIPANTES. Señala: "(...) Para el caso de las personas jurídicas deberán acreditar que su duración no será inferior a la de la vigencia del contrato, y un (1) año más. La propuesta del proponente que no reúna estas condiciones será rechazada o eliminada de plano."

Lo antes señalado se refiere al término de duración de la compañía y no de creación; es decir se refiere a la vigencia de ésta.