

RESPUESTAS A PREGUNTAS DE OUTSOURCING S.A.

1. Dada la disponibilidad exigida por la PREVISORA en plataformas de software y plataformas telefónicas las herramientas provistas por el oferente deben estar obligadas de tener un contrato de soporte y mantenimiento directo por el fabricante?

Respuesta: El proponente debe garantizar el soporte y mantenimiento independientemente si es directo con el fabricante o con el mismo proveedor, garantizando la disponibilidad requerida en los terminos.

2. Tomando como base los estándar de Contact Center se solicita a la previsora que se modifique la disponibilidad de la grabación de llamadas en un 99.5% que es lo provisto por las herramientas licenciadas del mercado.

Respuesta: Agradecemos su observación pero la misma no se tendrá en cuenta, por cuanto la necesidad de la Compañía es que se gestione la grabación del 100% de las llamadas.

3. En la actualidad las herramientas licenciadas para el monitoreo y almacenamiento de grabaciones de pantalla sugieren por el tamaño que estas sean no mayores a un 10% de la operación; asociado al volumen y peso de cada una de estas, adicionalmente por la importancia de la misma. Bajo lo anterior agradecemos aclarar que percentil se debe configurar en la grabación de las pantallas bajo el software licenciado.

Respuesta: Agradecemos su observación pero la misma no se tendrá en cuenta, por cuanto la necesidad de la Compañía es que se gestione la grabación del 100% de los monitoreos de pantalla.

4. Solicitamos nos sea compartido los lineamientos que tiene PREVISORA frente a temas de seguridad de la información, en aras de validar nuestro cumplimiento total a las políticas.

Respuesta: Si su observación obedece a temas de seguridad de la Compañía, las políticas son de obligatorio cumplimiento acorde al numeral 4.17.

5. Tomando como base que la APP actual de PREVISORA ya es de uso y conocimiento de los clientes actuales de la marca queremos validar si la misma hace parte de una cesión de las fuentes y propiedad intelectual del app móvil o en este caso solicitamos

aclarar cuál sería la funcionalidad de la actual de cara al servicio que debemos desarrollar.

Respuesta: Se debe desarrollar el APP en su totalidad, para ello Previsora Seguros entregará los lineamientos mínimos requeridos de funcionalidad y diseño. De esta manera, se soportarán la solicitud de servicios de asistencia vehicular, domiciliaria y aviso de siniestro.

6. No se especifican salarios de Auditor y formador, solicitamos la aclaración.

Respuesta: Por favor remitirse al numeral 4.3.2.

7. Bajo el cronograma se da por entendido que se tendrán solo 2 semanas para la elaboración de los software se solicita lo siguiente:

a. Entrega de fases en los desarrollos, entendiendo con que opciones de la misma se puede dar operación básica.

Respuesta: La entrega de necesidades de programación se realizará al momento de adjudicarse el contrato, en una primera instancia deberán desarrollarse cómo mínimo formularios de recepción de llamadas para información general, aviso de siniestro, radicación PQRS, escalamientos de la mesa de operaciones y un cargabase genérico para campañas de salida.

b. Se contempla la cesión del operador actual, es decir que se extienda el tiempo de servicio del software operativo mientras se ajuste nuestro software o se realizan las entregas.

Respuesta: Actualmente no se tiene contemplado, por lo cual, al inicio de la operación se utilizará el software del nuevo proponente.

c. En el actual contrato se establece uso prorrogado del actual software mientras el proveedor nuevo hace empalme?

Respuesta: No se contempla.

8. Los ingenieros exclusivos se impactan desde la implementación o desde el arranque de la operación.

Respuesta: Desde la implementación y no generarán costos a Previsora Seguros.

9. Solicitamos la volumetría actual por skill en aras de determinar bajo un modelo argumentado de Work Force como será la distribución del personal. Mínimo 3 meses.

Respuesta: Por favor remitirse al numeral 4.3 en donde se menciona la cantidad de agentes estimada y requerida para cada proceso de la operación. Es importante aclarar que el modelo work force no es aplicable a la operación de Previsora Seguros.

10. Se requiere conocer el ratio de distribución agentes y staff Bogotá – Medellín.

Respuesta: Para la ciudad de Medellín se estima gestionar el 20% de la operación acorde al número de agentes estimados en el numeral 4.3.