

Anexo No. 7 Anexo técnico

1. Alcance

En el marco del lineamiento estratégico número dos (2) **Gestionar la cultura de servicio para mejorar la experiencia con el cliente** atado al proyecto (*Transformación cultural entrada en el servicio*), ColvateL requiere contratar el servicio de consultoría con empresa especializada en medición de experiencia al cliente, con los siguientes dos objetivos:

1. Identificar la percepción de servicio, con respecto a la relación cliente interno entre áreas de la compañía, a través de un estudio que permita visualizar la experiencia actual de los servicios prestados entre áreas, generando los planes de acción a implementar
2. Construir una herramienta propia de ColvateL que mida el índice de satisfacción del cliente externo (Gobierno y empresas – cliente ETB) en donde incorpore las variables de nivel de experiencia y esfuerzo identificadas en el diagnóstico previo realizado del customer journey map As Is.
3. Medir el índice de satisfacción del cliente externo para el segundo semestre del 2022 por las dos líneas de negocio, promedio de clientes 20.

El servicio será destinado de acuerdo al objeto social COLVATEL S.A. E.S.P., atendiendo los requisitos y condiciones establecidas en el presente documento, y en las que se consignan en el contrato que se suscriba con el oferente seleccionado.

Entendimiento de la Compañía

ColvateL S.A. ESP es una compañía con 30 años de experiencia, gestionando soluciones de tecnologías de la información y las comunicaciones que genera valor y contribuye a la eficiencia y productividad de nuestros clientes.

Prestador de servicios innovadores orientados a la transformación y consolidación digital de los clientes.

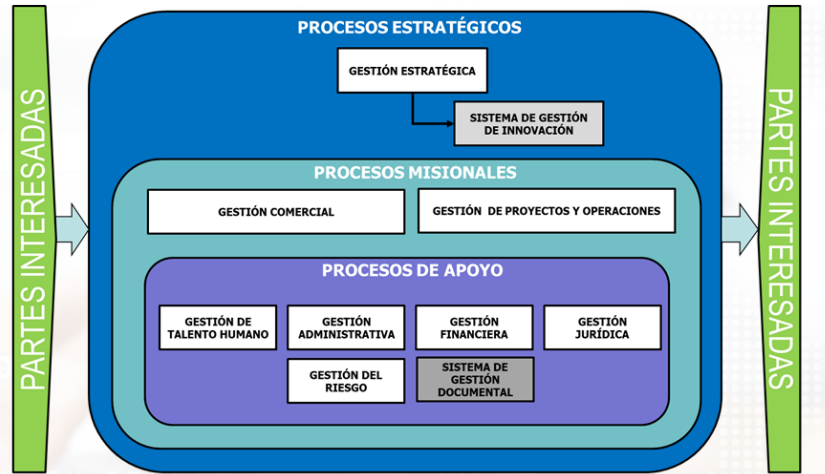
- El 90% de la operación se encuentra en Bogotá
- Promedio de clientes sujeto a medición por año del sector gobierno y distrital, aproximado de 20 clientes

Nuestras líneas de negocios

- **Servicios de Telecomunicaciones:** Construcción de redes, instalación y comisionamiento, operación y Mantenimiento
- **Integración de soluciones TIC:** Gestión documental, mesa de servicios, soluciones TIC



Mapa de Procesos



1.1. Condiciones de presentación de la oferta técnica

Para mayor entendimiento de los requerimientos técnicos, se efectúa la siguiente clasificación:

Requerimiento mínimo obligatorio: son aquellos requerimientos expresados en términos tales como "**COLVATEL REQUIERE**" o "**EL OFERENTE DEBE**", indicando que son de cumplimiento obligatorio. Las ofertas que no cumplan con estos requerimientos a cabalidad, serán rechazadas. El oferente deberá responder punto a punto si **CUMPLE** o **NO CUMPLE** a las especificaciones técnicas contenidas en este documento. En los casos en los que el oferente lo considere conveniente, o **COLVATEL** lo exija, el oferente deberá dar explicación consecuente con dicho cumplimiento, es decir, manifestar cómo cumple. De no cumplirse lo anterior, **COLVATEL** podrá solicitar pronunciamiento o explicación respectiva durante la etapa de análisis de las ofertas, sin que con ocasión de las respuestas pueda modificar la misma. Si la respuesta es referida a un catálogo o descriptivo técnico, éste debe ser entregado junto con la oferta indicando el sitio del mismo en el que se localiza la correspondiente descripción, para su verificación.

En caso de contradicción o incongruencia entre las respuestas suministradas en el respectivo numeral o en otro aparte de la oferta, **COLVATEL** formulará la solicitud de aclaración o explicación en la etapa de estudio de ofertas.

Si la respuesta al requerimiento es evasiva, si no se suministra la aclaración o explicación solicitada, o si a pesar de haberse expresado "**CUMPLE**", de la respuesta recibida se deduce que el requerimiento no se satisface total o parcialmente, o su cumplimiento se sujeta a

condición, la oferta será descartada, si se trata de un "Requerimiento Mínimo obligatorio".

Los documentos exigidos en el presente documento que no hayan sido aportados junto con la oferta, podrán ser requeridos durante la etapa de análisis de las mismas, de no atenderse el requerimiento, se aplicará lo dispuesto en el párrafo anterior.

La respuesta a las especificaciones técnicas debe mantener la numeración, con índice que contenga la relación de todos los numerales y anexos que la conforman y debe ser presentada en documento impreso original.

Todos los documentos que integren la oferta deben ser redactados en idioma español, a excepción de los que contengan información técnica, los cuales pueden ser presentados en inglés. Si se presenta información técnica en idioma inglés y español conjuntamente, en caso de discrepancia prevalecerá la información suministrada en español.

1.2. Requerimientos mínimos

Requerimiento	CUMPLE SI/NO
El oferente debe acreditar experiencia de medición de servicio interno y de medición de experiencia cliente, preferiblemente con clientes prestadores de servicios.	
El oferente debe presentar la cotización identificando claramente el costo de cada objetivo y/o el costo total para el cumplimiento de los tres objetivos	
El oferente debe presentar el cronograma de trabajo detallado con actividades y tiempos de ejecución	
El oferente debe entregar detallados los entregables que se van a obtener en respuesta a esta consultoría	
El oferente debe en caso que aplique, detallar los valores agregados de la propuesta	

1.3. Obligaciones generales

a. Disponer y asignar los recursos de personal, transporte, logísticos, técnicos y demás, requeridos para asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en este contrato.

b. Hacer el seguimiento adecuado, de las incidencias reportadas, para identificar las dificultades o nuevas circunstancias que puedan surgir en el proceso y manejarlas en beneficio de la relación contractual con COLVATEL S.A.

c. Utilizar el personal idóneo, competente profesionalmente, con la debida experiencia de modo que garantice el buen resultado de los trabajos o servicios que realice. Será responsabilidad del contratista garantizar la disponibilidad de los recursos con el nivel de conocimiento suficiente para el equipo de soporte.



- d. Construir e implementar los procesos y procedimientos para el adecuado funcionamiento del contrato; de acuerdo a lo establecido con la compañía.
- e. Asegurar calidad y garantía en los servicios suministrados y de acuerdo a lo emitido y pactado en cada solicitud.
- f. Acatar las normas sobre protección de la información.
- g. Entregar junto con la oferta, la matriz de escalamiento y mantener actualizada dicha información.

**Representante
Legal**

Firma:

