



REPORTE 1. RFQ LÍNEA 195: OBSERVACIONES 29/07/25 -- CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS

Desde Claudia Lorena Usuga Gil <clusuga@alcaldiabogota.gov.co>

Fecha Jue 31/07/2025 1:10 PM

Para Alfonso Pineda Lopez <apineda@alcaldiabogota.gov.co>

CC Edix Didier Huerfano Correa <edhuerfano@alcaldiabogota.gov.co>; Enrique Cusba Garcia <ecusba@alcaldiabogota.gov.co>

1 archivo adjunto (184 KB)

RFQ - Respuesta a Observaciones Customer Service Operation (1).pdf;

Cordial saludo Alfonso,

Conforme a lo conversado, se remite preguntas recibidas por parte de CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS junto con sus respectivas respuestas. Se confirma que dicha información ya fue publicada en la plataforma de TVEC.

Mensaje de CUSTOMER OPERATION SUCCESS SAS

el 29/07/25 a las 12:30 -05:00

Buen día:

Cordial saludo, adjuntamos las observaciones presentadas frente al proceso:

1. Se solicita a la entidad confirmar si el personal presencial y de videollamada requieren distintivo institucional, en caso afirmativo se solicita respetuosamente la inclusión del ítem en el simulador.
2. Se solicita a la entidad confirmar que Redes sociales se deben manejar y su alcance, adicional si se requiere licencia de gestión la entidad asumirá el costo o se deberá contemplar dentro de la oferta económica, Especialmente para red social X.
3. Se solicita a la entidad confirmar a que perfiles se les será asignadas las licencias de office, lo anterior teniendo en cuenta que el Anexo Técnico informa que se debe contemplar Office a todo el personal. De ser así se requiere ajuste de este ítem en el simulador.
4. Se solicita a la entidad confirmar si se requiere servicio de impresiones, en caso afirmativo por favor informar volúmenes mensuales históricos.
5. Se solicita a la entidad confirmar si la MPLS solicitada requiere Cross Connection y si este costo será asumido por la entidad o por el proveedor.
6. Se solicita a la entidad confirmar si las grabaciones de voz serán con voz sintética o voz profesional, lo anterior en relación a que el simulador indica voz sintética y el Anexo técnico numeral 3.16 indica: "La grabación de anuncios será preferentemente mediante Voz Profesional", de ser con voz profesional se requiere ajustar el simulador en este ítem.

///

Muchas gracias

Quedo atenta

--

 Alcaldía Mayor de
Bogotá D.C.

CLAUDIA LORENA USUGA GIL

Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá
Tel: (571) 381 3000 Ext.1335

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma

inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en:
<https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/politicas>