



## RESPUESTAS A PREGUNTAS Y/O ACLARACIONES

### INVITACIÓN PARA LA SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR QUE PRESTE LOS SERVICIOS DE MERCADEO RELACIONAL Y CONTACT CENTER DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE CRECIMIENTO EMPRESARIAL – INNPULSA COLOMBIA

#### CTAC-18

**1. ¿Cuántas llamadas reciben diariamente? Y ¿Cuál es la distribución de entrada de llamadas por horas?**

**Respuesta:** El promedio de llamadas recibidas diariamente es de 20, la distribución de las mismas será por orden de llegada, toda vez que no se cuenta desborde en la línea hasta el momento.

**2. ¿Cuál es la duración promedio de las llamadas entrantes?**

**Respuesta:** La duración promedio de las llamadas entrantes es de 5 minutos.

**3. ¿Cuál es la duración promedio de las llamadas salientes?**

**Respuesta:** La duración promedio de las llamadas salientes es de 10 minutos.

**4. ¿Hay llamadas salientes? y cuantas son al mes?**

**Respuesta:** Las llamadas salientes son generadas por campañas de telemarketing o solicitudes generadas por iNNpulsa, el promedio de llamadas al mes es 4.418

**5. ¿Qué cantidad de campañas de email marketing se desarrollarán mensualmente? ¿Qué actividades componen estas campañas? ¿Incluye diseños?**

**Respuesta:** La cantidad de mailing remitidos al mes puede variar de acuerdo con la demanda de solicitudes generadas en iNNpulsa, actualmente se tiene un promedio de 9 campañas de email marketing gestionadas en el mes, con una número de 97495 registros.

Las actividades que incluye esta actividad corresponden a maquetación de piezas las cuales son enviadas por iNNpulsa Colombia, estructuración de la base de datos remitida y envío masivo, así como la entrega del informe de efectividad de la campaña, el cual debe incluir como mínimo fecha y hora de envío, número de mail enviados, cuantos han sido abiertos, cuantos fueron rechazados, cuantos dados de baja.

**6. En el punto 19 cuando hablan de: "Distribución masiva de correos electrónicos habilitando landing pages y web" se refieren a que ¿debemos crear las landing page?, de ser afirmativa la pregunta anterior, ¿cuántas landing page se deben crear mensualmente?**

**Respuesta:**

Los landing page deben ser remitidos a través de los canales que sean requeridos, mail o SMS, así mismo la unidad dará el insumo para la creación de los landing, pero el contratista será el responsable de la estructuración, recepción de información y envío de la misma a la unidad.

**7. En el punto 20 cuando dicen: "Realizar la Integración con correo electrónico de Office 365", para estas integraciones ¿debemos contar con cuantas licencias de office 365?**

**Respuesta:**

Al proveedor se le suministrará las credenciales de la cuenta [info@innpulscolombia.com](mailto:info@innpulscolombia.com) para que la configuren en sus servicios de correo, teniendo en cuenta los alcances del contrato en cuanto al manejo del correo.

**8. Comedidamente solicitamos ampliar el horario laboral descrito en el literal a, del sub numeral 3, numeral 2.1.1, toda vez que no se indica si los servicios se deben prestar de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm, o si se requiere de otra modalidad de servicio.**

**Respuesta:**

Los servicios deben ser prestados de lunes a viernes en el horario establecido, salvo algunos sábados que por demanda de la unidad sean requeridos.

**9. Agradecemos confirmar si el alcance esperado para la necesidad descrita en el literal c, del sub numeral 3, numeral 2.1.1, corresponde a buzón telefónico para la recepción de mensajes de llamadas fuera del horario de prestación de servicios.**

**Respuesta:**

Efectivamente, lo requerido en el numeral indicado corresponde al buzón para recibir llamadas fuera del horario laboral.

**10. Respetuosamente solicitamos definir un alcance con relación a los servicios de envío masivo de SMS, email y landing page, toda vez que, si bien la plataforma no tiene límite para los mismos, el servicio debe contener por lo menos una base mínima y máxima de envíos esperados, ya que el contratista no puede contraer obligaciones ilimitadas.**

**Respuesta:**

La cantidad de SMS, landing page, y email marketing remitidos al mes puede variar de acuerdo con la demanda de solicitudes generadas en iNNpulsas Colombia, no obstante, lo anterior se relacionan a continuación las estadísticas de los servicios mencionados anteriormente para los últimos seis meses:

**SMS:** promedio de solicitudes al mes 5, número promedio de SMS remitidos 5000.

**Emailmarketing:** promedio de 9 solicitudes gestionadas al mes, con un número de 97.424 registros.

**Landing page:** promedio de solicitudes efectuadas en el mes 2, promedio de landing page remitidos 600.

**11. Comedidamente solicitamos enviar los históricos de los últimos 6 meses para los diferentes canales objeto de esta contratación (inbound, outbound, SMS, email, landing page, chat, entre otros) con intervalos de 30 minutos. Esto con el fin de validar que la estructura mínima solicitada sea la necesaria para garantizar los niveles de servicio solicitados, o si por el contrario es necesario plantear definir una estructura diferente que garantice el cumplimiento de estos niveles.**

**Respuesta:** A continuación, se da el promedio de los últimos seis meses para cada uno de los objetos:

**Inbound:** promedio de llamadas recibidas al mes 328, duración total promedio de las mismas 14 horas, duración promedio por llamada 2 minutos, llamadas promedio recibidas diariamente 17.

**Outbound:** promedio de llamadas realizadas al mes 4418, duración total promedio de las mismas 20 horas, duración promedio por llamada 10 minutos, llamadas promedio recibidas diariamente 220.

**SMS:** promedio de solicitudes al mes 5, número promedio de SMS remitidos 5000.

**Email:** promedio de correos recibidos al mes 494, promedio de correos escalados a iNNpulsas 122, atendidos por el contact center 372.

**Landing page:** promedio de solicitudes efectuadas en el mes 2, promedio de landing page remitidos 600.

**Chat:** Aún no se cuenta implementado este servicio.

**12. Respetuosamente solicitamos modificar el sub numeral 14, del numeral 2.1.1, con el fin de ajustar e implementar modelos óptimos de penalidad por incumplimiento en los niveles de servicios, garantizando que la penalidad máxima no supere el 5% del valor mensual del servicio. Ya que los criterios definidos no limitan la imposición de penalidades, ni fija criterios claro para la medición de los indicadores, lo cual**

**significa un riesgo significativo para la prestación del servicio y el equilibrio económico del modelo previsto por el contratista.**

**Respuesta:** No se acepta la observación teniendo en cuenta que lo que busca el requisito incluido en los términos de referencia es garantizar la calidad del servicio mínimo a ofrecer por el futuro contratista, siendo claro los criterios para medir dichos indicadores de acuerdo con lo establecido en los subnumerales 13 y 14 del numeral 2.1.1., en tal sentido será obligación del que preste el servicio adoptar las medidas necesarias que garantice disminuir al mínimo el porcentaje del nivel de abandono de llamadas preservando la adecuada satisfacción de la prestación del servicio. Por otra parte en cuanto a la imposición de multas, estas se encuentran delimitadas en el numeral 7.5 de los citados términos de la invitación.

**13. Comedidamente solicitamos sea ampliada la información del alcance esperado por cada uno de los canales requeridos (llamadas entrantes, llamadas salientes, correo electrónico, SMS, IVR transaccional, landing page, chat), toda vez que si un alcance claro del servicio difícilmente se lograra un modelo económico óptimo, sin superar el presupuesto definido por la entidad.**

**Respuesta:**

(llamadas entrantes) atender la totalidad de llamadas que sean recibidas en el contact center a través de las líneas de iNNPULSA,

(llamadas salientes) realizar las llamadas que sean requeridas por la unidad en temas de telemarketing.

(correo electrónico) atender las solicitudes que ingresan al buzón de info@innpulsacolombia.com, y escalar los casos que sean requeridos a la unidad.

(SMS) atender las solicitudes efectuadas por la unidad,

(IVR transaccional) atender las solicitudes efectuadas por la unidad,

(landing page) atender las solicitudes efectuadas por la unidad, chat este servicio se encuentra en construcción.

**14. Comedidamente solicitamos sea ampliada la información del alcance esperado para el servicio de estructuración, elaboración y remisión de email marketing, toda vez que este es un proceso que requiere de personal adicional y tiempo de trabajo para el diseño de las piezas.**

**Respuesta:**

Las piezas son remitidas por iNNpuls Colombia, el alcance para esta actividad, corresponde en la maquetación de la pieza enviada junto con el link requerido, estructurar la base de datos para el envío y entregar informe de efectividad de la campaña realizada.



15. **Solicitamos aclarar cuál es el alcance esperado con la integración con correo electrónico office 365, toda vez que de acuerdo con la interpretación de los términos de referencia no se encuentra relación con esta integración.**

**Respuesta:**

La integración se refiere a que los equipos de cómputo deben tener la capacidad técnica para soportar el Office 365, así mismo las licencias serán entregadas por parte de iNNpulsa Colombia.

16. **Comedidamente solicitamos nos sea remitida las estadísticas de consumo y de facturación de las diferentes líneas contratadas por INNPULSA COLOMBIA, esto con el fin de conocer las condiciones contratadas, consumo mensual promedio, proveedor del servicio, entre otros.**

**Respuesta:** El consumo facturado es por concepto de mantenimiento de las líneas, lo anterior teniendo en cuenta que las líneas actualmente son propiedad de un tercero. El Valor aproximado de los costos de las llamadas, mantenimiento y disponibilidad de las líneas utilizadas en la ejecución del contrato corresponde a (\$1.702.000). No obstante, este valor será asumido directamente por INNPULSA COLOMBIA.

17. **Respetuosamente solicitamos cambiar los criterios de evaluación descritos en el numeral 3.1.2, evaluando la experiencia con base al valor de los contratos acreditados y no en el tiempo. De esta manera se garantiza que el proponente adjudicatario cuente con la experiencia en ejecución de proyectos del tamaño y complejidad de la presente contratación. Por otro lado, solicitamos sea permitido la acreditación de contratos en ejecución a la fecha de cierre de la presente convocatoria.**

**Respuesta:**

Los proponentes que quieran participar en la presente invitación deberán cumplir con los todos los requisitos establecidos en la misma, por lo anterior no es posible acceder a su solicitud.

18. **Respetuosamente solicitamos aclarar cuál es el número máximo o mínimo de certificaciones posibles a presentar, toda vez que en los criterios no es del todo claro.**

**Respuesta:** De conformidad con lo establecido en el numeral 3.1.2. REQUISITOS HABILITANTES DE CARÁCTER TÉCNICO, El proponente deberá certificar experiencia de mínimo **tres (3) años** para cada servicio (contact center y mercadeo relacional emailmarketing o su equivalente).

**a) Servicios de Contact Center:** Para acreditar la experiencia exigida, el proponente deberá adjuntar **mínimo tres (3) certificaciones** o actas de liquidación de contratos ejecutados y terminados a partir del 01 de enero de 2008 y hasta el cierre de la presente convocatoria, cuyo objeto o alcance sea en servicios de Contact Center.

**b) Mercadeo Relacional Emailmarketing:** Para acreditar la experiencia exigida, el proponente deberá adjuntar **mínimo tres (3) certificaciones** o actas de liquidación de contratos ejecutados y terminados a partir del 01 de enero de 2008 y hasta el cierre de la presente convocatoria, cuyo objeto o alcance sean en mercadeo relacional emailmarketing o su equivalente.

**Nota:** El proponente podrá acreditar la experiencia en la prestación de los dos servicios enunciados de manera conjunta o de manera separada siempre y cuando se acredite la experiencia requerida de tres (3) años para cada servicio.

Conforme a lo anterior se expone un mínimo de certificaciones más no un máximo siempre y cuando se acrediten los años de experiencia mínima requerida.

A su vez, y para lo establecido en el capítulo 4 “EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN DE PROPUESTAS HABILITADAS”, no existe un máximo de certificaciones, siempre y cuando se acrediten los años de experiencia mínima requerida.

**19. Respetuosamente solicitamos modificar los términos para la evaluación y asignación de puntos relacionados con la experiencia específica así:**

**Por un (1) años de experiencia adicional en cada servicio a la mínima requerida como requisito habilitante en: (Servicios de Contact Center y Mercadeo y Relacional Emailmarketing). 10 puntos**

**Por dos (2) años de experiencia adicional en cada servicio a la mínima requerida como requisito habilitante en: (Servicios de Contact Center y Mercadeo y Relacional Emailmarketing). 20 puntos.**

**Por tres (3) años de experiencia adicional en cada servicio a la mínima requerida como requisito habilitante en: (Servicios de Contact Center y Mercadeo y Relacional Emailmarketing). 30 puntos**

**Respuesta:** Los proponentes que deseen participar en esta invitación deberán cumplir con todos los requisitos establecidos en la misma, a su vez para obtener puntaje deberán cumplir con los requisitos establecidos en el capítulo 4 EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN DE PROPUESTAS HABILITADAS, por lo anterior no es posible acceder a su solicitud.

**20. Respetuosamente solicitamos modificar los términos para la evaluación y asignación de puntos relacionados con la propuesta para servicios de Contact center así:**

**NOTA:** Respetuosamente solicitamos la definición clara para la asignación de puntos por concepto de “procesos”, toda vez que la misma es subjetiva a la interpretación tanto por los oferentes como por el comité evaluador.

**Respuesta:** La definición está claramente determinada en el numeral 2.3 denominado “PROCESOS” dentro del cual se identifica cuáles son los aspectos a tener en cuenta para

obtener (6) puntos en este criterio, así las cosas, para que el proponente obtenga este puntaje deberá incluir en su propuesta una definición de procesos que contenga como mínimo:

- Descripción de la metodología de recolección, actualización continua y análisis de datos.
- Descripción del protocolo de seguridad y *backup* de la información.
- Propuesta de Compromiso de tiempos de respuesta para la generación de reportes segmentados y/o filtrados que faciliten el análisis de la información de las bases de datos.
- Descripción de los procesos para modelar y diseñar los procesos de atención al cliente por parte de INNPULSA COLOMBIA.
- Descripción de los mecanismos de comunicación y contacto entre el equipo gestor del proponente y el equipo de INNPULSA COLOMBIA.
- Descripción de los procesos por los cuales se hace registro, reporte y análisis de indicadores de gestión sobre la operación y los niveles de calidad esperados.
- Descripción del método de migración y entrega de bases de datos al finalizar el contrato entre el proponente e INNPULSA COLOMBIA.

En el evento de no incluir estos aspectos como descripción de “procesos”, obtendrá cero (0) puntos en este criterio de evaluación.

**21. Respetuosamente recomendamos a la entidad definir un mínimo de asignación salarial para el equipo de trabajo que realizara las actividades del servicio, las cuales deben estar acordes a la industria. Con eso se garantiza que el personal cuente con condiciones mínimas que aseguren la continuidad del equipo de trabajo y la curva de experiencia que este lleve. Se recomienda una asignación de 1.5 salarios mínimos mensuales legal vigente (1.5 SMMLV) para los agentes.**

**Respuesta:** Los salarios, honorarios y bonificaciones dependerán de lo que establezca el proponente en su oferta, el proponente deberá garantizar todos los pagos asociados a estos incluyendo los aportes a seguridad social y dando cumplimiento a lo establecido en la normatividad laboral colombiana.

**22. Respetuosamente solicitamos eliminar el criterio de “descripción de los procesos para modelar y diseñar los procesos de atención al cliente por parte de INNPULSA COLOMBIA”. Esto ya que no es responsabilidad del oferente el diseño de los procesos de atención al cliente, esto corresponde a un proceso interno de la entidad, el cual debe estar alineado a sus objetivos y políticas organizacionales. El oferente dentro de su entendimiento de la cultura organizacional y los procesos establecidos puede sugerir mejoras o cambios en los procesos, con el fin de mejorar la experiencia de sus clientes, sin embargo, esto es un proceso posterior a la firma del contrato.**

**Respuesta:**

Para INNPULSA COLOMBIA es importante conocer qué tipo de procesos maneja el proponente, (metodología de recolección de datos, actualización continua y análisis de datos, protocolo de seguridad y *backup* de la información, tiempos de respuesta para la generación de reportes segmentados y/o filtrados que faciliten el análisis de la información de las bases de datos, estándares y procesos de atención al cliente, mecanismos de comunicación y contacto entre el equipo gestor del proponente y el equipo de INNPULSA COLOMBIA, registro, reporte y análisis de indicadores de gestión sobre la operación y los niveles de calidad esperados, método de migración y entrega de bases de datos), esto con la finalidad de generar un alineación constante incluyendo los procesos internos de INNPULSA COLOMBIA.

Los proponentes que deseen participar en esta invitación deberán cumplir con todos los requisitos establecidos en la misma, a su vez para obtener puntaje deberán cumplir con los requisitos establecidos en el capítulo 4 EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN DE PROPUESTAS HABILITADAS, por lo anterior no es posible acceder a su solicitud.

**23. Respetuosamente solicitamos modificar los términos para la evaluación y asignación de puntos relacionados con la propuesta para servicios de mercadeo relacional emailmarketing así:**

- **Equipo de Trabajo Experiencia específica del equipo de trabajo: El equipo de trabajo está compuesto por un (1) perfil técnico o profesional en cualquier área, con experiencia laboral entre 1 a 2 años en la ejecución de las actividades de mercadeo relacional de conformidad con lo descrito en el numeral 3.1. (5 puntos)**
- **El equipo de trabajo está compuesto por un (1) perfil técnicos o profesionales en cualquier área, con experiencia laboral entre 2 a 4 años en la ejecución de las actividades de mercadeo relacional, de conformidad con lo descrito en el numeral 3.1. (10 puntos).**
- **Capacidad Tecnológica Plataforma y software para realizar mercadeo relacional El proponente presenta propuesta de plataformas o sistemas de información de software para realizar mercadeo relacional, de conformidad con lo establecido en el numeral 3.2 (5 puntos).**
- **Procesos Definición de Procesos El proponente presenta de manera clara la definición de los procesos ofertados según lo descrito en el numeral 3.3 (5 puntos) Total 20 puntos.**

**Respuesta:** Los proponentes que deseen participar en esta invitación deberán cumplir con todos los requisitos establecidos en la misma, a su vez para obtener puntaje deberán



cumplir con los requisitos establecidos en el capítulo 4 EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN DE PROPUESTAS HABILITADAS, por lo anterior no es posible acceder a su solicitud.

**24. Solicitamos comedidamente que el tiempo de duración estipulado en el numeral 7.2, el cual será contado desde la fecha de suscripción del acta de inicio y no desde el perfeccionamiento del mismo.**

**Respuesta:** No se acepta la observación teniendo en cuenta que el plazo inicia a partir del perfeccionamiento y no está condicionado a la suscripción del acta de inicio. No obstante, INNPULSA COLOMBIA se reserva el derecho de incluir otras regulaciones al contrato o modificar las indicadas para la minuta en los términos de referencia.

**25. Comedidamente solicitamos que la cláusula de terminación sea bilateral u no unilateral por parte de INNPULSA COLOMBIA. Esto con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de ambas partes.**

**Respuesta:** No se acepta la observación por cuanto las causales de terminación generales a incluir en el contrato serán:

- a. Por el cumplimiento del término previsto para su duración.
- b. Por imposibilidad de cumplir su objeto.
- c. Por mutuo acuerdo entre las partes.
- d. Por terminación anticipada notificada por INNPULSA COLOMBIA en los términos de la cláusula sexta del presente contrato.
- e. Por el incumplimiento total o parcial del **CONTRATISTA** de sus obligaciones contractuales, caso en el cual, **INNPULSA COLOMBIA** podrá dar por terminado el contrato de manera anticipada en cualquier tiempo.
- f. Cuando **EL CONTRATISTA** se encuentre incurso en cualquier causal de inhabilidad, incompatibilidad o conflicto de interés, no contemplada inicialmente o sobreviniente, para contratar con **INNPULSA COLOMBIA**.
- g. Reporte o coincidencia en la lista de Consejo de Seguridad de Naciones Unidas ONU y la denominada lista OFAC de cualquiera de las partes, sus administradores o socios, o empresas vinculadas en cualquiera de los eventos de los artículos 26, 27 y 28 de la Ley 222 de 1995, o las normas legales que determinen reglas sobre vinculación económica; Denuncias o pliegos de cargos penales, fiscales, o disciplinarios, sobre incumplimientos o violaciones de normas relacionadas con el Lavado de Activos o Financiación al Terrorismo contra cualquiera de los mencionados en el literal anterior; y/o con fallo o sentencia en firme debidamente ejecutoriada.
- h. Se encuentre vinculado en una investigación penal con formulación de acusación.
- i. Cuando existan factores de exposición al riesgo tales como: referencias negativas, ausencia de documentación, o la existencia de alertas definidas en los anexos del Manual SARLAFT; y - La presentación de dos o más de las alertas enumeradas en los anexos del Manual o políticas SARLAFT, en relación con las personas enumeradas en los literales anteriores.
- j. Por las demás causales establecidas en la ley y en el contrato objeto de suscripción.

**26. Comedidamente solicitamos sean entregadas las políticas de seguridad de la información de INNPULSA COLOMBIA, en fase precontractual.**

**Respuesta:** Las políticas de seguridad de la información pueden ser consultadas en el siguiente link: <https://www.fiducoldex.com.co/seccion/seguridad-de-la-informacion>

**27. Solicitamos aclarar si son servicios serán prestados desde las instalaciones del contratista o en las instalaciones de INNPULSA COLOMBIA.**

**Respuesta:** Los servicios serán prestados en las instalaciones del contratista.

**28. Respetuosamente se solicita evaluar la posibilidad de operar los servicios con los diferentes proveedores de servicio que ya cuenta el oferente, esto con el fin de no trasladar obligaciones de INNPULSA COLOMBIA al oferente adjudicatario. Así de esta manera el oferente tiene pleno control de los consumos y condiciones comerciales de los servicios contratados.**

**Respuesta:** El numeral 2.1.1 “**ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO**” en su numeral 21 será modificado mediante Adenda, esto con la finalidad de no imponer cargas en cuanto a los pagos al contratista seleccionado frente a los pagos con los actuales proveedores contratados previamente por INNPULSA COLOMBIA. No obstante, las líneas telefónicas que utilice el prestador de los servicios para el desarrollo de la labor contratada son de propiedad de INNPULSA COLOMBIA y deberán ser entregadas una vez se termine el contrato.

**29. Respetuosamente solicitamos ampliar el plazo definido en el numeral 7.5 a cinco (5) días hábiles para la subsanación de las causas que originen la imposición de multas, después de ser notificada por INNPULSA COLOMBIA.**

**Respuesta:** No es posible acceder a esta solicitud.

**30. Respetuosamente se solicita adicionar en el contrato las obligaciones por parte de FIDUCOLDEX – INNPULSA COLOMBIA.**

**Respuesta:** En el contrato que se suscriba se incluirán las obligaciones a cargo de INNPULSA COLOMBIA tales como:

- a. Pagar el valor del contrato en los términos y condiciones señalados en este documento.
- b. Brindar la colaboración e información de manera puntual, completa y veraz que necesite para la adecuada ejecución del presente contrato en cualquier momento que el **CONTRATISTA** lo requiera.
- c. Exigir la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado, conforme a los términos pactados en este documento y sus anexos, lo cual se cumplirá a

- través del supervisor, quien impartirá las instrucciones requeridas para la correcta ejecución del contrato.
- d. Entregar al **CONTRATISTA** el material e información necesaria para efectos de la ejecución del contrato.
  - e. Informar al **CONTRATISTA** cualquier incidencia, acontecimiento o situación que pueda afectar la ejecución del presente contrato.
  - f. Aprobar el equipo de trabajo presentado por el **CONTRATISTA** conforme a los Términos de la invitación y a la propuesta presentada.

No obstante, lo anterior, INNPULSA COLOMBIA se reserva el derecho de incluir otras regulaciones al contrato o modificar las aquí indicadas

**31. Se solicita definir un periodo de pago de las facturas del servicio ejecutado, el cual debe ser de treinta (30) días calendario después de ser radicadas por el contratista.**

**Respuesta:** Los pagos se realizarán dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la radicación de la factura, en las oficinas de **FIDUCOLDEX** vocera de **INNPULSA COLOMBIA** ubicadas en la Calle 28 No. 13 A 24 Piso 6° de la ciudad de Bogotá D.C., o mediante consignación en la cuenta que le indique **EL CONTRATISTA** en la respectiva factura y/o en el Formato de Inscripción de Proveedores.

**INNPULSA COLOMBIA** podrá negar o aplazar el pago total o parcial de la factura cuando se presente uno cualquiera de los siguientes eventos:

- a. Cuando la obligación respectiva haya sido cancelada con anterioridad.
- b. Cuando se cite en forma incorrecta el NIT o el nombre del obligado al pago.
- c. Cuando el contenido de la factura no esté de acuerdo con las condiciones del contrato
- d. Cuando la factura se radique enmendada o alterada en su contenido original y con ello se altere el concepto o el valor real de la misma.
- e. Cuando se presente la factura por fuera de los plazos de radicación del calendario tributario unilateralmente establecido por **FIDUCOLDEX** como vocera de **INNPULSA COLOMBIA**, al cual se acoge desde ahora el **CONTRATISTA**.
- f. Cuando se presente la factura sin el lleno de los requisitos que fije la ley o regulación tributaria.
- g. Cuando no se presente el original de la factura. No obstante, en casos extraordinarios el pago podrá causarse con la copia de la factura, debiendo entregar el original en el momento del pago.
- h. Cuando falte la firma del emisor **EL CONTRATISTA** o prestador del servicio en la factura.
- i. Cuando no se haya aceptado el bien o servicio por el supervisor del contrato.
- j. Cuando el supervisor haya presentado reclamo escrito sobre el bien o servicio, dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la recepción de la factura.
- k. Cuando se pretenda el cobro de la factura por un tercero distinto del emisor, que no haya cumplido con el aviso previo o los demás requisitos de la Ley 1231 de 2008. Para que la factura pueda endosarse, **EL CONTRATISTA** o emisor debe haber dejado constancia expresa de su intención en el título y solo podrá endosarse una vez aceptado el título.

- l. Cuando reciba orden de autoridad competente que suspenda la circulación de la factura o afecte los derechos relacionados con la misma o con el negocio causal que le dio origen.
- m. Cuando **EL CONTRATISTA** no haya cumplido con alguna obligación contenida en el contrato a satisfacción de **INNPULSA COLOMBIA**.

Todos los impuestos, tasas y contribuciones que se puedan causar de la celebración, ejecución y/o liquidación del presente contrato serán de cargo exclusivo del **CONTRATISTA**.

**32. Se entiende que para el servicio de Email Marketing INNPULSA suministrará una cuenta de correo propia la cuál será integrada a nuestra plataforma de envío masivo de emails?. ¿Es correcto?**

**Respuesta:** El buzón mediante el cual se debe enviar la información será info@innpulsacolombia.com, el cual será manejado por el contratista y la licencia de este es suministrada por iNNpuls Colombia.

**33. ¿El servidor de correo electrónico de INNPULSA es interno o está en la nube pública?**

**Respuesta:** El servidor de correo se encuentra en la nube de Office365

**34. Podrían detallar el alcance de buzón telefónico y cantidad de llamadas que proveen ingresarán al buzón en simultaneo.**

**Respuesta:** El servicio de buzón telefónico deberá ser prestado 7x24 los 365 días del año, referente a la cantidad de llamadas que proveen ingresar al buzón en simultaneo no se cuenta con esta información.

**35. ¿Podrían detallar el alcance de desvío de llamada? ¿A dónde deben ser desviadas las llamadas?**

**Respuesta:** Las llamadas deben ser contestadas por los asesores dispuestos para la operación, el desvío de llamadas debe ir al buzón suministrado por el contratista.

**36. Es posible conocer la cantidad de anuncios/ mensajes definidos y duración aproximada de los mismos?**

**Respuesta:** Actualmente se cuenta con 5 tipos de mensajes en la línea inbound, con una duración promedio de 30 segundos, no obstante, lo anterior los mensajes y la cantidad que se efectúen en la duración del contrato serán supeditados a la solicitud generada por iNNpuls.

**37. ¿Cuál será el medio de envío y recepción de las BBDD? ¿Es un medio seguro?**

**Respuesta:** El medio de envío de base de datos será a través de correo electrónico, o el software que proporcione el proponente seleccionado para la atención de las solicitudes.

**38. Si los registros deben ser eliminados una vez finalice el contrato, ¿es claro que en caso de requerir grabaciones luego del mismo con data almacenada en las BBDD no será posible realizar la búsqueda si no se entregan fechas, horas y número de teléfono contactado?**

**Respuesta:** la respuesta es afirmativa, en el informe final el contratista deberá entregar todas las bases de datos de información y grabación de llamadas a INNPULSA COLOMBIA, la custodia posterior a la finalización del contrato de esta información iNNpulsa suministra lo que sea requerido.

**39. INNPULSA permitirá al proveedor adjudicado conectarse directamente a su servidor de correo a través de puertos de envío y recepción?**

**Respuesta:** Al proveedor se le suministrará las credenciales de la cuenta [info@innpulsacolombia.com](mailto:info@innpulsacolombia.com) para que la configuren en sus servicios de correo, teniendo en cuenta los alcances del contrato en cuanto al manejo del mismo.

**40. ¿La cuenta de correo a la que hacen referencia para este ITEM será diferente a la que se utilizará para Email Marketing?**

**Respuesta:** La cuenta de correo que se utilizará para el envío masivo de información será [info@innpulsacolombia.com](mailto:info@innpulsacolombia.com).

**41. ¿Cuál es la cantidad estimada de Emails a enviar de manera mensual?**

**Respuesta:** La cantidad de email marketing remitidos al mes puede variar de acuerdo con la demanda de solicitudes generadas en iNNpulsa, actualmente se tiene un promedio de 9 campañas de email marketing gestionadas en el mes, con una numero de 97495 registros.

**42. ¿Es posible contar con el flujograma de IVR a implementar? Podrían detallar a que hacen referencia con respuesta de voz interactiva (Anuncios pregrabados/lectura de información en BBDD)? ¿Se tendrán integraciones del IVR con alguna aplicación externa?**

**Respuesta:**

- ¿Es posible contar con el flujograma de IVR a implementar? Teniendo en cuenta que el IVR que actualmente se ha manejado es el mensaje pregrabado, no se cuenta con el flujograma requerido.
- Podrían detallar a que hacen referencia con respuesta de voz interactiva (Anuncios pregrabados/lectura de información en BBDD)? Si hace referencia a respuesta de voz interactiva en los casos que sea requerido.

- ¿Se tendrán integraciones del IVR con alguna aplicación externa? En el momento no se cuenta con integraciones.

**43. ¿Cuál es la cantidad estimada de SMS a enviar de manera mensual?**

**Respuesta:** La cantidad de SMS remitidos al mes puede variar de acuerdo con la demanda de solicitudes generadas por iNNpulsa, actualmente se tiene un promedio de 5 solicitudes efectuadas al mes, con 5000 registros al mes.

**44. ¿Podrían compartirnos el alcance y diseño del landingpage (requieren capturar el lead en un formulario para realizar llamadas posteriores, muestra de videos, enrutamiento directo al Call Center, Email, Redes Sociales, etc.)?**

**Respuesta:** El alcance y diseño landing page, requiere capturar el lead en un formulario para realizar llamadas posteriores, muestra de videos, previa remisión de información de iNNpulsa. El enrutamiento aún no se tiene definido.

**45. ¿Cuentan con el estimado de visitas al landingpage actual?**

**Respuesta:** La cantidad de landing page remitidos al mes puede variar de acuerdo con la demanda de solicitudes generadas en la unidad, actualmente se tiene un promedio de 2 solicitudes efectuadas en el mes, con un promedio de landing page remitidos 600.

**46. El 100% de las grabaciones deben ser entregadas? ¿Con qué periodicidad? ¿En qué formato? ¿Deben tener algún etiquetado específico? ¿En qué medio deben ser entregadas?**

**Respuesta:**

- Efectivamente El 100% de las grabaciones deben ser entregadas.
- Se deben entregar con una periodicidad mensual, salvo en las ocasiones que iNNpulsa requiera esta información.
- Deben estar en formato que pueda ser reproducido en iNNpulsa como mp3 o mp4.
- Respecto del etiquetado deberá contener el número telefonico y la fecha.
- El medio puede ser cd o el que determine el proponente.

**47. ¿El servicio de chat ya existe en su página Web?**

**Respuesta:** Aun no se encuentra implementado

**48. ¿Cuántos asesores deben estar habilitados para la atención del chat?**

**Respuesta:** Teniendo en cuenta que este servicio no está habilitado no se puede dar respuesta a esta pregunta, esto dependerá de la futura implementación del servicio de chat por parte de INNPULSA COLOMBIA.

**49. ¿Los recursos para ingreso de llamadas son propiedad de INNPULSA y las llamadas serán desbordadas al proveedor adjudicado?, en caso afirmativoCuál será el método de enrutamiento (Primario, Sip Trunk, etc).**

**Respuesta:** Las llamadas de entrada son de propiedad de INNPULSA, la troncal SIP de entrada está a nombre de un tercero, las llamadas serán direccionadas mediante un enlace SIP o también por remarcación a otro DID.

**50. ¿Los recursos para salida de llamadas son propiedad de INNPULSA?, en caso afirmativoCuál será el método de enrutamiento para la emisión de llamadas (Primario, Sip Trunk, ¿etc)?.**

**Respuesta:** El recurso de salida de llamadas será suministrado por el proponente, actualmente innpuls cuenta con la línea de entrada de llamadas.

**51. El coste al que hacen referencia \$1.702.000 a qué hace parte (coste de alquiler de primarios, bolsas de minutos para la emisión de llamadas, sipr trunk, ¿etc)?**

**Respuesta:** El costo por este servicio contiene: costo y/o mantenimiento línea fija 7437939 y 018000180098, disponibilidad de 8 canales de entrada para recepción de llamadas línea fija y 018000, transferencia ilimitada de llamadas a un DID o paso directo a troncal entre plantas IP.

**52. ¿Cuál es la tecnología utilizada por INNPULSA COLOMBIA en sus líneas telefónicas?**

**Respuesta:** Troncal SIP

**53. ¿Cuál es la cantidad de líneas?**

**Respuesta:** 10 Canales

**54. ¿Estás líneas serán instaladas en las instalaciones del proveedor adjudicado?**

**Respuesta:** Actualmente se encuentran a nombre de un tercero, una vez sea adjudicado el contrato se desbordarán a la línea informada por el proponente seleccionado, previo cumplimiento de requisitos generados por los operadores.



**55. ¿Cuentan con una plantilla con los requerimientos mínimos de seguridad solicitados por INNPULSA? En caso afirmativo por favor compartirla y en caso negativo por favor detallarlos.**

**Respuesta:** Los proponentes contar con un plan de la continuidad, contar con un proceso de reporte de incidentes de datos personales, así como cumplir con todos los estándares mínimos necesarios de seguridad de la información, confidencialidad, legalidad y reserva.

**56. Remitir volúmenes de las llamadas entrantes de los últimos 6 meses con un mes en franja horaria. ¿Cuál es el TMO? ¿Cuál es el nivel de servicio?**

**Respuesta:**

Inbound: promedio de llamadas recibidas al mes es de 328, duración total promedio de las mismas 14 horas, duración promedio por llamada 2 minutos, llamadas promedio recibidas diariamente 17.

El nivel de servicio que actualmente se maneja es del 99% de atención de llamadas entrantes.

**57. Remitir volúmenes de las llamadas salientes de los últimos 6 meses. ¿Cuál es el TMO? ¿Cuál es la contractibilidad de la BBDD? ¿Cuál es la efectividad de la BBDD?**

**Respuesta:** Outbound: promedio de llamadas realizadas al mes es de 4418, duración total promedio de las mismas 20 horas, duración promedio por llamada 10 minutos, llamadas promedio recibidas diariamente 220.

El porcentaje de contactabilidad que actualmente se maneja es del 80%.

**58. ¿Remitir volúmenes de correos electrónicos de los últimos 6 meses por categoría si las hay? ¿Cuáles son los tiempos de respuesta? ¿Se deben escalar? ¿Como su escalamiento? Detallar el proceso.**

**Respuesta:** Promedio de correos recibidos al mes 494, promedio de correos escalados a iNNpulsas 122, atendidos por el contact center 372.

Los tiempos de escalamiento debe ser de 8 horas hábiles para dar respuesta al correo recibido.

El escalamiento de los correos será manejado de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual de Servicios establecido por iNNpulsas Colombia.



**59. ¿Cuál es el horario de atención para cada servicio?**

**Respuesta:** El horario de atención para los servicios de envío de SMS, mailing, línea telefónica, landing page y correo electrónico será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., salvo los sábados que sean requeridos por iNNpuls.

El buzón de llamadas será 7x24 los 365 días del año.

**60. Elaborar y realizar seguimiento de bases de datos entregadas por INNPULSA COLOMBIA. ¿Favor aclarar a que se refieren con elaborar?**

**Respuesta:** Elaborar se refiere a la captura de información recibida mediante llamadas telefónicas, correo electrónico o landing page.

El seguimiento se refiere a la labor de actualización que sea requerido por iNNpuls Colombia a las bases de datos suministradas.

**61. Elaborar y desarrollar campañas de email marketing. ¿Favor detallar el alcance de este servicio?**

**Respuesta:** El alcance de esta actividad corresponde a maquetación de piezas las cuales son enviadas por iNNpuls Colombia, estructuración de la base de datos remitida y envío masivo, así como la entrega del informe de efectividad de la campaña, el cual debe incluir como mínimo fecha y hora de envío, número de mail enviados, cuantos han sido abiertos, cuantos fueron rechazados, cuantos dados de baja.

**62. Remisión de landing page sin restricción de cantidad de uso. ¿Favor detallar el alcance de este servicio?**

**Respuesta:** El alcance de esta actividad corresponde a estructuración, envío de landing page, previa remisión de información de iNNpuls Colombia, y entrega del informe de efectividad generado de esta actividad.

**63. Estructuración, elaboración y remisión de emailmarketing, en esta actividad se debe realizar la maquetación de piezas, generación de mensajes personalizados, estructuración de información (base de datos), elaboración de informes de efectividad, de acuerdo con lo requerido por INNPULSA COLOMBIA. Como un contact center no somos agencia de publicidad podríamos obviar este servicio para la presentación de la oferta?**

**Respuesta:** De conformidad con lo establecido en numeral 2.1.1 ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO, en su numeral 16 el proponente deberá realizar la estructuración, elaboración y remisión de emailmarketing, en esta actividad se debe realizar la maquetación de piezas, generación de mensajes personalizados, estructuración de información (base de datos), elaboración de informes de efectividad, de acuerdo con lo requerido por **INNPULSA COLOMBIA**. Por lo anterior no es posible dar respuesta positiva a su solicitud.



**64. ¿La administración de las líneas telefónicas serán transferidas al proveedor seleccionado?**

**Respuesta:** Las líneas deben estar a nombre de iNNpuls Colombia.

**65. ¿Si la suma de los servicios requeridos supera el presupuesto asignado innova lo revisara para su aumento?**

**Respuesta:** De conformidad con lo establecido en el numeral 2.3 de los términos de la invitación **INNPULSA COLOMBIA** cuenta con un presupuesto total para atender la presente invitación de DOSCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$200.000.000) incluidos todos los gravámenes e impuestos a que haya lugar.

**66. No podrán señalarse condiciones diferentes a las establecidas en la presente Invitación. ¿Si las condiciones supera el presupuesto asignado se podrá presentar oferta? ¿Se podrá presentar oferta solo para los servicios de contact center?**

**Respuesta:** De conformidad con lo establecido en el numeral 2.3 de los términos de la invitación **INNPULSA COLOMBIA** cuenta con un presupuesto total para atender la presente invitación de DOSCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$200.000.000) incluidos todos los gravámenes e impuestos a que haya lugar.

Los proponentes que deseen participar en esta invitación deberán cumplir con todos los requisitos establecidos en la misma, por lo anterior no es posible dar respuesta positiva a su solicitud.

**67. ¿Es posible hacer una alianza con una agencia de publicidad para prestar integralmente los servicios de contact center y los de mercadeo relacional?**

**Respuesta:** De conformidad con lo establecido en los términos de esta invitación podrán participar como proponentes los siguientes:

(i) Ser persona jurídica, nacional o extranjera con sucursal en Colombia con mínimo cuatro (4) años de existencia (Constituida y registrada ante la Cámara de Comercio) a la fecha de presentación de la propuesta

**NOTA 1:** No podrán ser proponentes aquellas personas jurídicas que hayan contratado con **INNPULSA COLOMBIA** o **FIDUCOLDEX** y cuyos contratos hayan sido terminados anticipadamente por incumplimiento contractual. Así mismo, tampoco podrán presentar ofertas quienes tengan controversias jurídicas pendientes por definir con dichas entidades.

**Persona jurídica extranjera.** Podrán participar en esta invitación las sociedades extranjeras en Colombia cuando el proponente sea una sucursal, ya que, en este caso, se entiende la misma persona jurídica.

**Conorcios o uniones temporales.** consorcios o uniones temporales. Se entenderá por propuesta conjunta, una propuesta presentada en Consorcio o Unión Temporal con un número plural de integrantes. En tal caso se tendrá como proponente, para todos los efectos, el grupo conformado por la pluralidad de personas y no las personas que lo conforman individualmente consideradas. En el evento de presentarse haciendo uso de alguna de estas figuras tendrán aplicación las siguientes reglas:

- Presentar copia del acuerdo consorcial o documento de la conformación de la unión temporal según el caso en el que expresamente se deberá designar a un representante de los miembros del consorcio o de la unión temporal para todos los efectos de la presentación de la propuesta de la eventual suscripción y ejecución del contrato (en el evento que se les adjudique la invitación).
- No se acepta ninguna limitación de responsabilidad, por lo que la responsabilidad de los miembros será solidaria tanto para la presentación de la propuesta como para la eventual celebración y ejecución del contrato.
- La garantía de seriedad de la oferta y demás garantías que se pidan para la eventual celebración del Contrato, deberán otorgarse por, y para cubrir a todos y cada uno de los integrantes de la unión temporal o consorcio (incluida la misma unión o consorcio), aportándose además el recibo de pago de la prima.
- Cada uno de los miembros del Consorcio o de la Unión Temporal deberá tener capacidad jurídica plena, esto es, como si la presentase de manera independiente del consorciado o aliado, tanto para presentar la propuesta como para celebrar el contrato. En caso de existir limitaciones a las facultades de uno cualquiera de los representantes legales, deberá adjuntarse la respectiva autorización del órgano competente. La carta de presentación de la propuesta deberá presentarse suscrita por el apoderado designado por cada uno de los miembros del consorcio o unión temporal.
- Las personas jurídicas y los Consorcios y Uniones Temporales deberán tener una duración mínima igual al plazo del contrato y tres (3) años más.

**NOTA 1:** Cada uno de los requisitos de experiencia podrá acreditarse en su totalidad por uno o por ambos miembros del consorcio o unión temporal.

**NOTA 2:** El proponente favorecido debe estar en disponibilidad de iniciar y ejecutar el objeto del contrato de acuerdo con las condiciones acordadas por Fiducoldex S.A quien actúa como vocera y administradora de la Unidad de Gestión de Crecimiento Empresarial.

**68. ¿El coordinador debe ser exclusivo?**

**Respuesta:** No el mismo podrá ser compartido, no obstante, debe atender de manera eficiente los requerimientos efectuados por iNNpulsas Colombia o los que por la prestación del servicio sean requeridos.

**69. ¿El proceso de selección del personal se realiza una vez se adjudica el contrato teniendo en cuenta lo anterior no es posible conocer el detalle que solicitan en el anexo 3, como lo debemos diligenciar?**

**Respuesta:** El Proponente debe presentar con su propuesta técnica para ejecutar el contrato el siguiente equipo de trabajo: Coordinador general de la cuenta, Agente contact center, diligenciando el Anexo No 3 (Hojas de Vida) y anexo No 4 Experiencia y Equipo de Trabajo.

**70. Por determinación de la ley protección de datos o Habeas data no nos permite suministrar información personal como dirección teléfonos etc. de los funcionarios, de acuerdo con lo anterior como debemos entregar la información solicitada en el anexo 3.**

**Respuesta:** El Proponente debe presentar con su propuesta técnica para ejecutar el contrato el siguiente equipo de trabajo: Coordinador general de la cuenta, Agente contact center, diligenciando el Anexo No 3 (Hojas de Vida) y anexo No 4 Experiencia y Equipo de Trabajo.

Los proponentes que deseen participar en esta invitación deberán cumplir con todos los requisitos establecidos en la misma.

**71. Para acreditar la calidad del equipo de trabajo solicitado, se debe allegar copia del diploma o acta de grado y certificación de estudios. ¿No se puede suministrar documentos de los funcionarios hasta no firmar el contrato de acuerdo con esto como se debe subsanar este requerimiento?**

**Respuesta:** El Proponente debe presentar con su propuesta técnica para ejecutar el contrato el siguiente equipo de trabajo: Coordinador general de la cuenta, Agente contact center, diligenciando el Anexo No 3 (Hojas de Vida) y anexo No 4 Experiencia y Equipo de Trabajo.

Los proponentes que deseen participar en esta invitación deberán cumplir con todos los requisitos establecidos en la misma

**72. Numeral 3., c) Buzón telefónico: ¿INNPULSA COLOMBIA suministrará las grabaciones para esta gestión?**

**Respuesta:** Serán suministradas con las que actualmente se cuenta, no obstante, el proponente seleccionado tendrá potestad de actualizar o cambiar las mismas, previa aprobación de iNNpuls Colombia.

**73. Numeral 5. ¿Cuáles son los tiempos requeridos por INNPULSA COLOMBIA para la prestación de servicios de correo electrónico?**

**Respuesta:** Los correos recibidos en el buzón info@innpulsacolombia.com, deben ser tramitados en un tiempo no mayor a 8 horas hábiles.

**74. Numeral 6 ¿Con que periodicidad se realizarán estas campañas y cuál es la volumetría de mensajes a enviar?**

**Respuesta:** La cantidad de emailmarketing remitidos al mes puede variar de acuerdo con la demanda de solicitudes generadas en la unidad, actualmente se tiene un promedio de 9 solicitudes gestionadas al mes, con un numero de 97.424 registros.

**75. Numeral 7. Por favor suministrar el árbol de IVR. Aclarar a que hace referencia "restricción de cantidad de uso" en la remisión de landing page.**

**Respuesta:** Actualmente se manejan campañas de IVR para realizar recordatorio de información de iNNpuls.

Teniendo en cuenta que iNNpuls tiene picos de envió de información en diferentes meses, se requiere que no se tenga límite para remitir información a los usuarios a través de landing page.

**76. Numeral 7. Suministrar la siguiente información del IVR:**

- ¿Cuál es el volumen de llamadas que ingresan al IVR?
- ¿Cuál es el volumen de llamadas que resuelve el IVR?
- ¿Cuál es el volumen de llamadas que pasa a asesor?
- ¿Cuentan con webservices desarrollados para la integración con el IVR?

**Respuesta:** Actualmente el servicio de IVR es manejado para informar eventos, convocatorias entre otros, no obstante, el servicio puede ser modificado de acuerdo con lo requerido por iNNpuls.

**77. Numeral 9. ¿Cuál debe ser el ancho de banda de internet?**

**Respuesta:** No hay recomendaciones particulares sobre este particular.

**78. Numeral 10 ¿Los equipos de cómputo tanto del staff como de los asesores deben tener características específicas en cuanto a Sistema Operativo, Memoria, almacenamiento, software, ¿entre otros?**

**Respuesta:** Estas características están determinadas por las aplicaciones y funcionalidades que se instalarán en los equipos, información que desconocemos.

**79. Numeral 11 ¿Por qué medio se deben entregar las grabaciones a INNPULSA COLOMBIA (FTP, Magnético)?**

**Respuesta:** El medio de entrega de las grabaciones se realizará de manera magnética mediante CD u otro medio que sea requerido, no obstante, el formato de las grabaciones debe ser MP3 y las mismas deben ser nombradas por el número telefónico y la fecha de recepción de la misma.

**80. Numeral 15. Por favor suministrar el histórico de tráfico mínimo de los últimos seis meses y/o volumetría promedio mes para los canales existentes:**

1. Llamadas entrantes
2. Llamadas salientes
3. Correo electrónico
4. SMS
5. IVR transaccional
6. Landing page
7. Chat

**Respuesta: Inbound:** promedio de llamadas recibidas al mes 328, duración total promedio de las mismas 14 horas, duración promedio por llamada 2 minutos, llamadas promedio recibidas diariamente 17.

**Outbound:** promedio de llamadas realizadas al mes 4418, duración total promedio de las mismas 20 horas, duración promedio por llamada 10 minutos, llamadas promedio recibidas diariamente 220.

**SMS:** promedio de solicitudes al mes 5, número promedio de SMS remitidos 5000.

**Email:** promedio de correos recibidos al mes 494, promedio de correos escalados a iNNpulsa 122, atendidos por el contact center 372.

**Landing page:** promedio de solicitudes efectuadas en el mes 2, promedio de landing page remitidos 600.

**IVR:** actualmente solo es manejado para informar eventos o convocatorias.

**Chat:** aún no se cuenta implementado este servicio.

**81. Numeral 15. INNPULSA COLOMBIA suministrará las líneas telefónicas? Aclarar cómo sería el desborde de las llamadas hacia el call center del Proveedor.**

**Respuesta:** Las líneas están a nombre de un tercero. El desborde se puede realizar como lo necesite el Contact center, se recomienda una troncal SIP.

**82. Numeral 16: "Estructuración, elaboración y remisión de emailmarketing, en esta actividad se debe realizar la maquetación de piezas, generación de mensajes personalizados, estructuración de información (base de datos), elaboración de informes de efectividad, de acuerdo con lo requerido por INNPULSA COLOMBIA". Por favor aclarar cómo sería este proceso, si es en conjunto con INNPULSA COLOMBIA y el Proveedor y con qué periodicidad se deben realizar estas actividades.**

**Respuesta:** El servicio será prestado de manera conjunta, iNNpulsas Colombia suministrará las piezas y links requeridos para maquetar, así como las bases de datos para el envío de la información, el proponente será el responsable de realizar la maquetación, estructuración de la base y envío masivo, y entregar el informe de efectividad de la campaña realizada, el cual debe contener como mínimo lo siguiente información: hora de envío, fecha, cantidad de correos enviados, número de email abiertos, rechazados, y dados de baja.

**83. Numeral 17. ¿El Proveedor como recibirá la información de los clientes de INNPULSA COLOMBIA provenientes de eventos y de otras actividades que no abarcan la gestión de Contact Center?**

**Respuesta:** La información será suministrada por iNNpulsas Colombia a través de bases de datos, landing page entre otros.

**84. Numeral 21. ¿Con que operadores INNPULSA COLOMBIA tiene actualmente contratados los servicios de telefonía y cuantos números tienen posicionados?**

**Respuesta:** El operador es Claro, el numero posicionado es el 7437939

**85. Se entiende que la propuesta se debe entregar en dos sobres separados de la siguiente manera:**

- 1. Físico: Oferta técnica y económica**
- 2. Digital: CD con Imagen escaneada de la propuesta física junto con los cuatro anexos solicitados en este ítem. ¿Es correcto?**

**Respuesta:** De conformidad con lo establecido en el numeral 2.1 PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE LAS PROPUESTAS La propuesta deberá estar firmada por el representante legal de la persona jurídica, o por su apoderado debidamente facultado, evento en el cual se debe anexar el original del poder donde se especifique que se otorga poder para presentar la propuesta.

La propuesta deberá ser presentada en físico con todos los documentos que la componen junto con su propuesta técnica y económica, incluyendo todos los archivos y anexos. La propuesta deberá estar acompañada de un **CD no regrabable (CD-R, DVD-R) que deberá contener imagen escaneada de la propuesta presentada, así como los anexos los siguientes anexos:**

- **Anexo No. 1 Carta de presentación de la Propuesta**
- **Anexo No. 2 Formato FTGAD15 e instructivo**
- **Anexo No. 3 Hojas de vida**
- **Anexo No. 4 Experiencia del proponente y Equipo de trabajo en formato Excel.**

En la Propuesta, el proponente deberá discriminar en su oferta económica el IVA de los servicios ofertados y todos los impuestos a que haya lugar conforme a las normas tributarias vigentes. Si el proponente no discrimina el impuesto al valor agregado (IVA) u otro impuesto y el bien o servicio causa dicho impuesto, INNPULSA COLOMBIA lo considerará INCLUIDO en el valor total de la oferta y así lo acepta el proponente.

La propuesta debe presentarse y radicarse dentro del término previsto en el cronograma antes mencionado y en el siguiente horario: desde las **9:00 a.m. hasta las 4:00 pm**, salvo el día de cierre de la presente Invitación, en el que se recibirán y radicarán las propuestas hasta las **11:00 a.m.**

De igual manera se podrán radicar las propuestas a través de correo postal o courier: Para estas propuestas que se remitan a través de servicio de correo postal o courier, se tendrá como hora y fecha de radicado aquella que conste en el sello o guía que para tales efectos otorgue la oficina de correo correspondiente como constancia de su radicación para envío que **NO PODRÁ SER SUPERIOR AL PLAZO ESTABLECIDO PARA EL CIERRE EN EL NUMERAL 2.4 CRONOGRAMA** de estos términos de invitación.

La propuesta física debe estar precedida del índice o tabla de contenido donde se especifique los números de página donde se encuentra la información y los documentos requeridos en los términos de esta Invitación Abierta. Igualmente deberá, presentarse íntegramente foliada por hoja, desde el primer folio incluidas las hojas en blanco y legajada en el mismo orden en que se solicita, en sobres separados, cerrados y rotulados en los términos indicados anteriormente.

Cualquier enmendadura en la propuesta o en los documentos que la acompañan deberá ser confirmada o validada con la firma del proponente.

No se aceptan propuestas enviadas por correo electrónico, fax o cualquier otro medio que específicamente no se autorice en la presente invitación, ni las que sean radicadas con posterioridad a la hora de la fecha de cierre.

Sobre el particular, se precisa que Fiducoldex actuando como vocera del P.A. INNPULSA COLOMBIA, no se hace responsable por la pérdida, deterioro o llegada extemporánea de la documentación remitida a través de servicio de correo postal o courier.

(...)

**86. ¿Se realizará audiencia de apertura de propuestas con todos los proponentes invitados?, si es así, ¿se debe entregar las propuestas solamente el día y hora estipulados en el cronograma?**



**Respuesta:** No se realiza audiencia pública de apertura de propuestas, sin embargo una vez recibidas las propuestas, se adelantará la apertura de sobres en la que asistirá FIDUCOLDEX-e INNPULSA y consolidará el listado de las propuestas presentadas y se excluirán del proceso las propuestas presentadas extemporáneamente, realizando la respectiva devolución de la propuesta. No se realizará audiencia de apertura de sobres con todos los proponentes, y las propuestas deberán ser entregadas teniendo en cuenta las fechas establecidas en el cronograma de la invitación.

**87. Se aclara que los agentes que se asignan a la operación se contratan mediante un proceso de reclutamiento, selección y contratación una vez se adjudique el contrato. Por favor aclarar cómo se puede reemplazar o mitigar este ítem.**

**Respuesta:** El Proponente debe presentar con su propuesta técnica para ejecutar el contrato el siguiente equipo de trabajo: Coordinador general de la cuenta, Agente contact center, diligenciando el Anexo No 3 (Hojas de Vida) y anexo No 4 Experiencia y Equipo de Trabajo.

En el momento que el proponente resultare adjudicatario del contrato deberá iniciar la operatividad interna para efectuar la vinculación del personal.

**88. Para el servicio Outbound, por favor aclarar:**

1. ¿Qué tipo de gestión se realizará?
2. ¿Cuál es la cantidad de registros a contactar mensualmente?
3. ¿Cuál es el tiempo promedio en segundos, el % de contactabilidad y % efectividad?

**Respuesta:**

1. Campañas de telemarketing, atención de inquietudes, entre otras.
2. **Outbound:** promedio de llamadas realizadas al mes 4418, duración total promedio de las mismas 20 horas, duración promedio por llamada 10 minutos, llamadas promedio recibidas diariamente 220.
3. El tiempo promedio es de 600 segundos: porcentaje de contactabilidad 80% y efectividad 60%.

**89. Para el servicio de llamadas Outbound internacionales, ¿a qué países se deben realizar estas llamadas?**

**Respuesta:** Dependerá de la necesidad de iNNpulsa Colombia en las campañas de telemarketing, atención de inquietudes, entre otras.



**90. Indicar los KPI's de la operación para los diferentes canales (Telefónico, chat, email, entre otros).**

**Respuesta:**

**Telefónico**, atender como mínimo el 95% de las llamadas recibidas en la línea.

**Chat**, no se ha implementado el servicio.

**Email**, atender los correos recibidos en el buzón en un tiempo menor a 8 horas hábiles, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual de servicios suministrado por innpulsa.

**91. ¿La conectividad entre la sede del Proveedor y la sede de INNPULSA COLOMBIA se debe realizar porque tipo de canal y cuál debe ser el ancho de banda del mismo? (Ej: Canal dedicado, Internet, VPN).**

**Respuesta:** Actualmente la conexión que se realiza es el manejo del correo electrónico, toda vez que no se cuenta con software dedicados para la atención al cliente.

**92. Indicar el tiempo de formación para el personal**

**Respuesta:** El tiempo de formación para el personal dependerán de lo que establezca el proponente en su oferta, el proponente deberá garantizar que la operación del Contact center no se vea afectada. No obstante, se tiene previsto que a partir de la suscripción del contrato con el proponente seleccionado INNPULSA COLOMBIA suministrará la información para llevar a cabo tales capacitaciones en un término no mayor a 5 días.

**93. ¿Cuál debe ser el salario para el personal de la operación?**

**Respuesta:** Los salarios, honorarios y bonificaciones dependerán de lo que establezca el proponente en su oferta, el proponente deberá garantizar todos los pagos asociados a estos incluyendo los aportes a seguridad social y dando cumplimiento a lo establecido en la normatividad laboral colombiana.

**94. ¿Como es el flujo del proceso actual para la gestión de Contact Center?**

**Respuesta:**

**Atención de servicio:** atención Inbound, Outbound y correo.

**Operativo:** atención de solicitudes de mailing, informes, SMS, landing, IVR.

**95. ¿Cuál es el tiempo promedio de conversación en la gestión Inbound?**

**Respuesta: Inbound:** promedio de llamadas recibidas al mes 328, duración total promedio de las mismas 14 horas, duración promedio por llamada 2 minutos, llamadas promedio recibidas diariamente 17.

**96. ¿Solicitan perfil BackOffice para la operación?**

**Respuesta:** De acuerdo con lo establecido en numeral 2 de los criterios de evaluación, se establece: Equipo de trabajo. El Proponente debe presentar con su propuesta técnica para ejecutar el contrato el siguiente equipo de trabajo: Coordinador general de la cuenta, y 5 agentes de contact center.

Para obtener calificación en este aspecto deberá cumplirse con los requisitos establecidos en el numeral **2 PROPUESTA TÉCNICA PARA SERVICIOS DE CONTACT CENTER** – y numeral **3 MERCADEO RELACIONAL EMAILMARKETING** en los aspectos determinados para el **Equipo de trabajo**.

**97. ¿Fiducoldex pertenece a algún régimen especial tributario que lo exonere de tributos a facturar?**

**Respuesta:** Fiducoldex, no pertenece a ningún régimen especial que lo exonere de tributos.

**98. ¿Se va a solicitar póliza de seriedad que se deban incluir en la propuesta?**

**Respuesta:** Para participar en la presente invitación no se requiere presentar garantía de seriedad, esto dando cumplimiento a los manuales internos de contratación de INNPULSA COLOMBIA.

**99. Solicitamos se nos comparta la minuta del contrato**

**Respuesta:** Las condiciones del contrato están determinadas en los términos de la invitación. No obstante, INNPULSA COLOMBIA se reserva el derecho de incluir otras regulaciones al contrato o modificar las aquí indicadas

**100. ¿Las multas pueden llegar hasta un máximo del 10% sobre la facturación del mes?**

**Respuesta:** Para efectos de MULTAS debe remitirse al numeral 7.5 de los términos de referencia, con relación a los descuentos en la facturación de pago fijo mensual por concepto de prestar un mínimo nivel de servicio del Contact Center la reglas a aplicar estar referidas en el subnumeral 13 y 14 de numeral 2.1.1.

**101. Agradecemos se pueda compartir las respuestas a las preguntas generadas por los diferentes Proveedores invitados a participar, esto para realizar un análisis equitativo en el desarrollo de la propuesta.**

**Respuesta:** las respuestas a las preguntas sobre la Convocatoria se encontrarán publicadas en el documento 'Inquietudes Generales' desde el 14 de septiembre de 2018, el cual puede ser consultado en el siguiente enlace <https://www.innpuascolombia.com/es/oferta/invitacion-cerrada-para-la-seleccion-de-un-proveedor-que-preste-los-servicios-de-mercadeo>

**102. ¿Adicional al mercadeo relacional que indica la invitación, se realizará Marketing en las redes sociales con que cuenta Innpulsa Colombia?**

**Respuesta:** El marketing de redes sociales es realizado directamente por innpulsa.

**103. Por favor indicar Volumen de Llamadas, intradía e intra-hora**

**Respuesta: Inbound:** promedio de llamadas recibidas al mes 328, duración total promedio de las mismas 14 horas, duración promedio por llamada 2 minutos, llamadas promedio recibidas diariamente 17.

**104. Por favor indicar el TMO en llamadas entrantes**

**Respuesta: INNPULSA COLOMBIA** No cuenta con esta información.

**105. Por favor indicar la cantidad de llamadas salientes y TMO**

**Respuesta: Outbound:** promedio de llamadas realizadas al mes 4418, duración total promedio de las mismas 20 horas, duración promedio por llamada 10 minutos, llamadas promedio recibidas diariamente 220.

**106. ¿Que aplicación cuenta Innpulsa Colombia para gestionar el cliente, es una herramienta propia?**

**Respuesta:** Actualmente se cuenta con la herramienta CRM splending, no obstante, lo anterior innpulsa suministrará usuarios a los agentes del Contac center.

**107. ¿Las llamadas que se atenderán se realizarán por interconexión entre la PBX de Innpulsa Colombia y el Contact Center? O se realizará el desborde o traslado con el proveedor de telefonía**

**Respuesta:** La interconexión se realiza entre el PBX del tercero y el Contact Center.

**108. ¿El call center puede estar ubicado en Manizales?**

**Respuesta:** De acuerdo con lo establecido en los TDR de la invitación no existe restricción para la ubicación del contact center. No obstante, el oferente debe tener claridad y seguridad que de acuerdo con el servicio que actualmente tiene contratado INNPULSA COLOMBIA (Claro) puede trasladarse técnicamente a diferentes ciudades fuera de Bogotá.

**109. Por favor enviar el volumen de contactos entrantes (llamadas, correos electrónicos, WhatsApp, chats, entre otros), intradía e intra-hora.**

**Respuesta:**

**Inbound:** promedio de llamadas recibidas al mes 328, duración total promedio de las mismas 14 horas, duración promedio por llamada 2 minutos, llamadas promedio recibidas diariamente 17.

**Outbound:** promedio de llamadas realizadas al mes 4418, duración total promedio de las mismas 20 horas, duración promedio por llamada 10 minutos, llamadas promedio recibidas diariamente 220.

**SMS:** promedio de solicitudes al mes 5, número promedio de SMS remitidos 5000.

**Emailmarketing:** promedio de correos recibidos al mes 494, promedio de correos escalados a iNNpuls 122, atendidos por el contact center 372.

**Landing page:** promedio de solicitudes efectuadas en el mes 2, promedio de landing page remitidos 600.

**IVR:** solo es manejado para información para eventos o convocatorias.

**Chat:** Aún no se cuenta implementado este servicio.

**110. ¿Cuáles son los indicadores de niveles de servicio?**

**Respuesta:** Se deberá prestar un mínimo nivel de servicio del **Contact Center igual o superior al 95%, (contestar el 95% de las llamadas antes de 20 segundos)**, y el nivel de abandono de llamadas no debe superar el 5%, (contestar el 95% de las llamadas entrantes).

**111. ¿Cuáles son los promedios de conversación?**

**Respuesta:**

**Inbound:** promedio de llamadas recibidas al mes 328, duración total promedio de las mismas 14 horas, duración promedio por llamada 2 minutos, llamadas promedio recibidas diariamente 17.

**Outbound:** promedio de llamadas realizadas al mes 4418, duración total promedio de las mismas 20 horas, duración promedio por llamada 10 minutos, llamadas promedio recibidas diariamente 220.

**112. ¿Cuál es la cantidad de casos que deben gestionar los BackOffice diariamente y cuál es el tiempo de gestión?**

**Respuesta: Email:** promedio de correos recibidos al mes 494, promedio de correos escalados a innpulsa 122, atendidos por el contact center 372.

**113. ¿Cuál es la estructura operativa solicitada y sus ratios por asesor: gerentes, supervisores, Team leader, calidad, formación, etc.**

**Respuesta:** De acuerdo con lo establecido en numeral 2 de los criterios de evaluación, se establece: Equipo de trabajo. El Proponente debe presentar con su propuesta técnica para ejecutar el contrato el siguiente equipo de trabajo: Coordinador general de la cuenta, y 5 agentes de contact center. No obstante, lo anterior el proponente puede disponer de recursos adicionales a los establecidos anteriormente.

**114. ¿Hay alguna escala salarial estipulada para cada uno de los cargos solicitados?**

**Respuesta:** Los salarios, honorarios y bonificaciones dependerán de lo que establezca el proponente en su oferta, el proponente deberá garantizar todos los pagos asociados a estos incluyendo los aportes a seguridad social y dando cumplimiento a lo establecido en la normatividad laboral colombiana.

**115. En los TDR se menciona que el servicio a ofertar es SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y MERCADEO RELACIONAL EMAIL MARKETING O SU EQUIVALENTE SIEMPRE Y CUANDO SE**

**REFIERA A ENVÍO MASIVO DE E-MAILS Numeral - 1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVITACIÓN** Con la finalidad de mantener los canales de comunicación directos y efectivos con el público en general y para materializar la implementación de estrategias y tácticas de INNPULSA COLOMBIA, se hace necesario desarrollar una estrategia integral de mercadeo relacional soportada en el uso de un Contact Center.

El mercadeo relacional es un modo de acercamiento al público objetivo que permite un mayor conocimiento de las diferentes audiencias, actividad que tiene como fin

generar relaciones confiables con los usuarios de INNPULSA COLOMBIA. Esto parte del estudio del comportamiento de los usuarios con base en el diseño de estrategias y acciones destinadas a facilitar la interacción con los mismos y brindarles una experiencia memorable.

A su vez, el mercadeo relacional es un insumo para el desarrollo de herramientas que se ajusten a las necesidades de INNPULSA COLOMBIA, siendo una estrategia de comunicación y relacionamiento, que busca la oportunidad de divulgar la oferta de INNPULSA COLOMBIA y asesorar a los grupos de interés en cómo acceder a ella; en esta medida, se complementa la actual estrategia de comunicación de INNPULSA COLOMBIA otorgándole un enfoque integral.

Teniendo en cuenta lo anterior, agradecemos nos aclaren qué alcance tiene la estrategia de mercadeo relacional.

**Respuesta:** Hace parte integral de esta actividad el uso de diferentes herramientas enlazadas con servicios de contact center para gestionar las relaciones, tales como: envío masivo de email, servicio de mensaje de texto SMS e IVR (respuesta de voz interactiva), landing page.

**116. En el numeral 2.1.1. ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO A. SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y MERCADEO RELACIONAL EMAIL MARKETING O SU EQUIVALENTE SIEMPRE Y CUANDO SE REFIERA A ENVÍO MASIVO DE E-MAILS.**

- 4. Elaborar y realizar seguimiento de bases de datos entregadas por INNPULSA COLOMBIA Estas bases de datos deben ser entregadas una vez finalice el contrato y la información debe ser eliminada de los registros utilizados, para la recolección, almacenamiento y uso del proveedor.

**Agradecemos nos indique cuál es el alcance de seguimiento de base de datos.**

**Respuesta:** El seguimiento de base de datos, se refiere a actualizaciones que sean requeridas por iNNpuls Colombia a través de los diferentes servicios tales como Telemaccedeo, Landig page, SMS, IVR.

El volumen de actualización de las bases de datos varía dependiendo de la solicitud efectuada, no obstante, lo anterior se tiene un promedio de 200 datos mensuales.

**117. De acuerdo con, 3.2. CAPACIDAD TECNOLÓGICA**

- Suministrar volumen ilimitado de remisión de email masivos y SMS que permita la correcta operación, gestión y análisis de campañas de correo electrónico.

**Agradecemos se nos indique la volumetría promedio de estos envíos, ya que es necesario para tenerlo en cuenta en nuestros costos de operación.**

**Respuesta:**

**SMS:** promedio de solicitudes al mes 5, número promedio de SMS remitidos 5000.



**Emailmarketing:** promedio de correos recibidos al mes 494, promedio de correos escalados a iNNpulsas 122, atendidos por el contact center 372.

**Landing page:** promedio de solicitudes efectuadas en el mes 2, promedio de landing page remitidos 600.

**Emailmarketing:** remitidos al mes puede variar de acuerdo con la demanda de solicitudes generadas en iNNpulsas, actualmente se tiene un promedio de 9 campañas de email marketing gestionadas en el mes, con una número de 97.495 registros.

**118. En el Numeral 2. PROPUESTA TÉCNICA PARA SERVICIOS DE CONTACT CENTER 5 agentes (Bachilleres, Técnicos ó Tecnólogos con experiencia de dos (2) años en atención al cliente vía Contact Center. (Nota: La exclusividad de los agentes es de un 100%). Agradecemos se nos aclare cuál exactamente es el perfil ya que Bachilleres, Técnicos o Tecnólogos da la percepción que el personal puede estar conformado por los dos niveles educativos.**

**Respuesta:** Los perfiles pueden estar compuestos por la combinación de la educación solicitada, no obstante, con mínimo deberán acreditar el título de bachiller.

**119. 3.1.2 REQUISITOS HABILITANTES DE CARÁCTER TÉCNICO 3.1.2.1 Experiencia específica del proponente**

**Nota:** El proponente podrá acreditar la experiencia en la prestación de los dos servicios enunciados de manera conjunta o de manera separada siempre y cuando se acredite la experiencia requerida de tres (3) años para cada servicio. Para acreditar la experiencia específica, el proponente deberá:

- Adjuntar el Anexo No 4 -Experiencia debidamente diligenciado
- Adjuntar certificaciones o actas de liquidación de contratos ejecutados a partir del 01 de enero de 2008 y hasta la fecha de cierre de la presente convocatoria, dentro del cual se acredite la experiencia requerida en los literales a y b del numeral 3.1.2.1 dichas certificaciones deberán evidenciar lo siguiente:
  - ✓ Objeto del contrato ✓ Experiencia que se acredita (Servicios de Contact Center) (Mercadeo Relacional Emailmarketing). ✓ Fecha de inicio del contrato ✓ Fecha de terminación del contrato ✓ Nombre, cargo y firma de quien expide la certificación Dirección y teléfono del contratante.
  - ✓ Fecha de elaboración del documento ✓ Cumplimiento del objeto y/o de las obligaciones a cargo

En algunos casos las entidades certifican de acuerdo con los formatos que ellos ya tienen establecidos, o no entregan algunos datos de los mencionados anteriormente, por temas de confidencialidad de la información y contractuales. Según lo dicho, ¿podría existir otra manera de demostrar la experiencia de lo que se indica en los TDR?



**Respuesta:** De conformidad con lo establecido en los términos de la invitación el proponente para acreditar su experiencia deberá Adjuntar el **Anexo No 4 -Experiencia** debidamente diligenciado.

- Adjuntar certificaciones o actas de liquidación de contratos ejecutados a partir del 01 de enero de 2008 y hasta la fecha de cierre de la presente convocatoria, dentro del cual se acredite la experiencia requerida en los literales a y b del numeral 3.1.2.1 dichas certificaciones deberán evidenciar lo siguiente:

- ✓ Objeto del contrato
- ✓ Experiencia que se acredita (Servicios de Contact Center) (Mercadeo Relacional Emailmarketing).
- ✓ Fecha de inicio del contrato
- ✓ Fecha de terminación del contrato
- ✓ Nombre, cargo y firma de quien expide la certificación Dirección y teléfono del contratante.
- ✓ Fecha de elaboración del documento
- ✓ Cumplimiento del objeto y/o de las obligaciones a cargo.

**NOTA 1:** Si en un contrato se han prestado los dos servicios, se validará la certificación de ese contrato para cada uno de los componentes.

**NOTA 2:** La certificación del contrato ejecutado puede ser remplazada por la copia del contrato, siempre y cuando también se anexe la respectiva acta de recibo y/o acta de liquidación, debidamente suscrita por la entidad contratante, que en conjunto cumplan con los contenidos y requisitos establecidos anteriormente, de lo contrario no será tomada en cuenta. El acta de liquidación debidamente suscrita por las partes servirá para acreditar la experiencia del proponente, siempre que en ella conste la información de nombre del contratante, objeto, vigencia y valor del contrato.

**NOTA 3:** “El proponente debe diligenciar el FORMULARIO - EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE (**Anexo 4**), para listar las certificaciones o actas de liquidación a tener en cuenta en el cumplimiento del requisito habilitante o de la experiencia específica y requisito calificable. Si presenta más de 3 contratos deberá indicar con cuales de los contratos cumplirá con los requisitos exigidos.

Si el Proponente no relaciona los contratos con los cuales acreditaría la experiencia requerida, se evaluará el cumplimiento del requisito así; INNPULSA COLOMBIA solicitará que el proponente indique con cuales certificaciones de contratos cumplirá el requisito habilitante. Si el Proponente no contesta dentro del plazo señalado por INNPULSA COLOMBIA, se analizarán las primeras certificaciones presentadas en el orden de foliación de la propuesta, en este caso si no se logra demostrar la acreditación de la experiencia

requerida con las certificaciones de contratos revisados conforme el orden de foliación, el proponente no será habilitado técnicamente.

**120. 2.1.1. ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO A. SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y MERCADEO RELACIONAL EMAIL MARKETING O SU EQUIVALENTE SIEMPRE Y CUANDO SE REFIERA A ENVÍO MASIVO DE E-MAILS.**

**6. Elaborar y desarrollar campañas de email marketing.**

**Agradecemos se nos aclare si la herramienta para realizar los envíos masivos debe ser licenciada o puede ser libre. Agradecemos se nos aclare cuál es el número estimado de envío de campañas masivas de mail al mes.**

**Solicitudes**

**Respuesta:** La herramienta utilizada por el proponente para el envío de los masivos debe cumplir con todos los estándares mínimos necesarios de seguridad de la información, confidencialidad, legalidad y reserva para la remisión masiva de emailmarketing, lo anterior de acuerdo con lo establecido en los TDR numeral 3.2.

La cantidad de emailmarketing remitidos al mes puede variar de acuerdo con la demanda de solicitudes generadas en innpulsa, actualmente se tiene un promedio de 9 campañas de email marketing gestionadas en el mes, con una numero de 97.495 registros.

**121. En el numeral 2.1.1. ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y MERCADEO RELACIONAL EMAIL MARKETING O SU EQUIVALENTE SIEMPRE Y CUANDO SE REFIERA A ENVÍO MASIVO DE E-MAILS. 21. Atender todas las llamadas de entrada y salida, tales como las llamadas locales, nacionales y a celular, las cuales deberán ajustarse a los planes previamente contratados por INNPULSA COLOMBIA con los diferentes operadores del mercado, en tal sentido el CONTRATISTA deberá pagar las mensualidades facturadas por estos operadores, previo requerimiento de INNPULSA COLOMBIA. El Valor aproximado de los costos de las llamadas, mantenimiento y disponibilidad de las líneas utilizadas en la ejecución del contrato corresponde a (\$1.702.000).**

**Solicitamos a la ustedes que este costo sea asumido por la entidad contratante (FIDUCOLDEX INNPULSA), ya que por lo general el titular del servicio es quien asume los costos de consumo que llegasen a generarse, esto también teniendo en cuenta que este disminuye los márgenes de operación que se tiene para el proyecto.**

**Respuesta:** El numeral 2.1.1 “ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO” en su numeral 21 será modificado mediante Adenda, esto con la finalidad de no imponer esta carga al contratista seleccionado frente a los pagos con los actuales proveedores contratados previamente por INNPULSA COLOMBIA.



La presente se publica el 14 de septiembre de 2018 en la página web <https://www.innpulsa.com>, en cumplimiento de las condiciones indicadas en los Términos de Referencia.

## **FIDUCOLDEX – UNIDAD DE GESTIÓN DE CRECIMIENTO EMPRESARIAL**