

ADENDA 1

OBJETO: “La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. **FIDUCOLDEX - INNPULSA**, está interesada en contratar los servicios de mercadeo relacional y Contact Center para **INNPULSA COLOMBIA**.”.

FIDUCOLDEX S.A., obrando como vocera del Fideicomiso Unidad de Gestión de Crecimiento Empresarial, en adelante **INNPULSA COLOMBIA**, conforme lo establecido en el numeral **2.7 MODIFICACIONES Y ADENDAS A LOS TÉRMINOS DE LA INVITACIÓN**, se permite modificar los términos de referencia en lo siguiente:

PRIMERO: En el Capítulo **2 CONDICIONES DE LA INVITACIÓN** Se modifica el numeral “**2.1.1 ALCANCE DEL OBJETO**”. De los Términos de Referencia que en adelante quedará así:

2.1.1. ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO

Los servicios incluyen las siguientes actividades y componentes de apoyo:

A. SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y MERCADEO RELACIONAL EMAIL MARKETING O SU EQUIVALENTE SIEMPRE Y CUANDO SE REFIERA A ENVÍO MASIVO DE E-MAILS.

Este punto debe estar compuesto por el servicio integral de telefonía, entrada y salida de llamadas y correo electrónico lo cual incluye la realización de las siguientes actividades:

1. Realizar el montaje de los espacios físicos con todos los elementos requeridos para la prestación del servicio de Contact center a través de las estaciones de trabajo para poder atender llamadas de entrada, salida, recibir y contestar correos electrónicos. Los módulos o puestos de trabajo deberán ser individuales y ergonómicos para el desempeño de las funciones.
2. Garantizar el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica, instalaciones físicas, procesos y procedimientos adecuados para la ejecución y gestión de los servicios de las labores generales y disponibilidad del recurso humano.
3. Asumir costos de operación y montaje de las estaciones de trabajo, y organizar su operación, considerando como mínimo lo siguiente:
 - a) Turnos laborales de 8:00 am a 6:00 pm.
 - b) Contrato laboral con el personal asignado a la prestación de los servicios contratados.
 - c) Buzón telefónico 7x24 exclusivo para esta operación.
 - d) Grabar los mensajes de bienvenida definidos por iNNpulsas Colombia con el menú de desvío de llamada.
 - e) Entregar un informe mensual de actividades y reportes de gestión.

- f) Generar y entregar reportes de gestión de conformidad con lo requerido por el supervisor.
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.
 5. Prestar los servicios de manejo de correo electrónico tanto de entrada como de salida masiva (info@innpulsacolombia.com), en los tiempos requeridos por INNPULSA COLOMBIA.
 6. Elaborar y desarrollar campañas de email marketing.
 7. Contar con el servicio de IVR (Respuesta de voz interactiva), envío masivo de SMS (servicio de mensaje de texto), y remisión de landing page sin restricción de cantidad de uso.
 8. Destinar un coordinador general para la ejecución del contrato.
 9. Contar con Tecnología hardware y software, acceso a internet y todas las licencias de software necesarias para el óptimo desempeño de la operación, según la propuesta tecnológica presentada.
 10. Contar con equipos de cómputo y telefónicos con los requerimientos necesarios para poder soportar la ejecución de las actividades.
 11. Contar con un sistema de grabación que permita grabar y recuperar fácil y rápidamente el cien por ciento (100 %) de las llamadas que se tramiten durante la vigencia del contrato y al finalizar el mismo, para lo cual se deberá entregar un reporte de grabaciones a INNPULSA COLOMBIA con la periodicidad que requiera el supervisor.
 12. Contar con respaldos o backups de personal y tecnológicos para cubrir fallas e incidencias en el servicio, cubrir vacaciones, incapacidades y ausentismos laborales.
 13. 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).
 14. Generar un informe mensual con el indicador antes mencionado y enviarlo a la persona que INNPULSA COLOMBIA designe. En el evento que no se cumpla con al menos uno de estos niveles mínimos de servicio (Los indicados en el numeral anterior), se hará un descuento en la facturación de pago fijo mensual correspondiente al doble del porcentaje faltante para cumplir el mínimo de servicio.
 15. Suministrar servicio de todos los canales existentes (llamadas entrantes, llamadas salientes, correo electrónico, SMS, IVR transaccional, landing page, chat)
 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
 17. Ofrecer el servicio y plataforma tecnológica para la operación de Contact center la cual soporte el registro, organización y estructura de toda la información de los clientes de **INNPULSA COLOMBIA** proveniente de los diferentes canales: página web, eventos, telemarketing entre otros, y describir las herramientas para la presentación de informes e indicadores de nivel de servicio.
 18. Ofrecer servicios de gestión de comunicaciones por correo electrónico o telefónicamente para seguimiento a campañas o confirmación de eventos.
 19. Distribución masiva de correos electrónicos habilitando *landing pages* y *web*, permitiendo la captura de información de clientes potenciales.



20. Realizar la Integración con correo electrónico de Office 365.
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 INNPULSA COLOMBIA asumirá el valor de las mensualidades facturadas por estos operadores.**

Nota: 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.

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