



RESPUESTAS A PREGUNTAS Y OBSERVACIONES

CONVOCATORIA CRMI-20

OBJETO DE LA INVITACIÓN: La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX actuando como vocera del Fideicomiso INNPULSA COLOMBIA está interesada en contratar los servicios de una plataforma de Marketing Automation, Inbound Marketing y CRM (Customer Relationship Manager).

A través del presente documento se procede a dar respuesta a cada una de las preguntas y/o observaciones presentadas por las personas interesadas en el marco de la invitación.

1. En relación al pago, cito: “Una vez finalicen los tres meses de la implementación de la plataforma, se cancelará el valor correspondiente a la implementación, el mantenimiento y soporte en nueve pagos mensuales de igual valor, hasta finalizar los 12 meses de duración del contrato, sujeto a la entrega y cumplimiento de los entregables de la fase No. 7, previa aprobación del supervisor del contrato y presentación de la respectiva factura o cuenta de cobro.” Según lo anterior ¿el pago de los servicios de implementación (todo el valor del contrato excluyendo licencias) se pagan desde el mes 4 al mes 12 en pagos mensuales? de no ser así por favor rectificar.

Respuesta: Los pagos se realizarán de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.3. Valor y Forma de Pago, el cual establece lo siguiente:

Primer pago: Por el 100% del valor de las licencias las cuales se pagarán al CONTRATISTA una vez suscrito el Contrato, aprobada la póliza y suscrita el acta de inicio, previa aprobación del supervisor del contrato y la presentación de la respectiva factura o cuenta de cobro.

Una vez finalicen los tres meses de la implementación de la plataforma, se cancelará el valor correspondiente a la implementación, el mantenimiento y soporte en nueve pagos mensuales de igual valor, hasta finalizar los 12 meses de duración del contrato, sujeto a la entrega y cumplimiento de los entregables de la fase No. 7, previa aprobación del supervisor del contrato y presentación de la respectiva factura o cuenta de cobro.

2. En la página 17 dice que el crm debe estar en icloud. iCloud es un producto y marca específico de Apple. Ustedes esperan que sea una aplicación de apple que corra en su nube, o es un error de tipeo y se refieren a la nube en general?



Respuesta: El término se refiere a la conexión en la nube en general. No debe estar en un servidor específico.

3. ¿Va a haber un espacio para exponer las propuestas o es solo correo electrónico?

Respuesta: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.10. Presentación y entrega de las propuestas, el proponente deberá presentar todos los documentos requeridos en la invitación a través del correo electrónico: info@innpulsacolombia.com

4. En el "Anexo 1 - carta de presentación de la propuesta" ¿Qué se debe poner en la parte de cantidad de "folios" considerando que el envío es digital y no físico?

Respuesta: Atendiendo que la propuesta se remite de forma digital y no física con ocasión a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, no hay la obligatoriedad de indicar el número de folios, ya que como lo menciona la propuesta se remite de forma digital.

5. "Ustedes piden disponibilidad de roles por el 100% de tiempo. Varias dudas:

¿Tenemos claro que disponibilidad no es lo mismo que dedicación?

Disponibilidad significa que el equipo tendrá esto como prioridad y durante el 100% de su tiempo podrá ser llamado o requerido para el proyecto, que no es lo mismo que el 100% de su tiempo esté trabajando en el proyecto.

¿Esa disponibilidad es durante los 12 meses de vigencia del contrato o por la duración de la fase de implementación y entrenamiento? que son las fases con mayor demanda. Algunas consideraciones

En ningún caso, para un proyecto como estos, se requiere 100% de disponibilidad de todos los los recursos.

Disponibilizar todos esos recursos en ese tiempo por ese periodo hace inviable el presupuesto.

Todos los recursos solicitados suponen que deben ser ingenieros de sistemas. Este es un producto y servicio que no requiere ingeniería sino en las labores técnicas, pero las labores de implementación y parte del soporte y entrenamiento, otras áreas de conocimiento participan, que incluyen pero no se limitan, a ingenieros de producción y procesos, administradores, economistas, mercadólogos, publicistas, comunicadores y diseñadores gráficos, solo por mencionar los más comunes. Con esto en mente, ¿Es condición que todos sean ingenieros de sistemas?



¿Qué pasa si la oferta NO contempla la disponibilidad solicitada, sino las recomendadas por nosotros? Tengan presente nuevamente que disponibilizar esos recursos durante 12 meses hacen inviable la oferta económicamente."

Respuesta: La disponibilidad del equipo de trabajo hace referencia a la fase de implementación establecida en los términos de referencia de acuerdo con el cronograma estimado de actividades, no obstante, en la fase de soporte y mantenimiento el proponente se encargará de garantizar:

1. Prestar el soporte y mantenimiento oportuno durante los nueve meses posteriores a la implementación de la plataforma.
2. Realizar los ajustes, configuraciones, actualizaciones y demás actividades encaminadas al mejoramiento continuo de la plataforma, la corrección de errores para garantizar la disponibilidad, confiabilidad y seguridad de la información en la plataforma.
3. Asistir a las reuniones semanales de seguimiento del proyecto y a las que la entidad defina durante la ejecución del contrato.

En cuanto al perfil del equipo de trabajo, este se encuentra establecido en el numeral 3.2.2.2. Equipo de Trabajo de los Términos de Referencia.

6. ¿Nos podrían ayudar detallando el flujo del proceso de Innpulsa para lo cual necesitan el CRM?

Respuesta: En el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto está establecido las actividades que debe permitir el uso de la herramienta CRM así:

La plataforma de Marketing Automation Inbound y CRM debe permitir:

1. Gestionar contactos y oportunidades.
2. Obtener más usuarios potenciales.
3. Obtener más leads.
4. Tomar decisiones informadas.
5. Crear comunicaciones y contenidos relevantes que se entreguen en tiempo real y en los términos del usuario.
6. Segmentar clientes.
7. Crear campañas.
8. Anticiparse y responder a las necesidades del usuario basados en su información.

7. ¿Cuántas licencias serían? ¿Cuáles o cómo son los roles y perfiles?

Respuesta: De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2.4. Fases de implementación de la plataforma, el proponente seleccionado determinara el número de licencias requeridas



de acuerdo con la planta de funcionarios de INNPULSA COLOMBIA, en el nivel que corresponda. Así mismo el CRM debe estar en la capacidad de conectarse e integrarse con el Directorio Activo de la entidad, que se refiere al listado general de empleados activos de iNNpulsa. Los roles deben ser administradores y de consulta, pero el proveedor podrá proponer más roles.

8. En la página 17 indica "El CRM debe estar en iCloud, pero deberá ser de uso exclusivo del sistema de iNNpulsa (aislada de las demás cuentas del proveedor)".

Respuesta: La solución CRM debe estar en la nube y el proponente debe garantizar el adecuado funcionamiento de esta independientemente de dónde esté alojada.

9. ¿Debe estar en iCloud o es un error e intentaban decir que debe estar en la nube?

Respuesta: Ver respuesta numero 2

10. ¿Cuál es la herramienta de envíos masivos de la entidad? Tienen una herramienta o la van adquirir o se pretende que la herramienta CRM cuente con la opción de envíos masivos

Respuesta: La herramienta de envíos masivos se subcontrata a través del proveedor del Contact Center de la entidad.

11. ¿Las herramientas que quieren integrar cuentan con web services?

Respuesta: Las herramientas con las cuales cuenta INNPulsa, cuentan con integración a través de web Services a través de un API REST.

12. Por favor aclarar cuales son los requerimientos en cuanto a generación de Oportunidades y Servicio al Cliente. En el documento TDR apartado 2.2 se detallan sólo requerimientos asociados a Marketing.

Respuesta: Los requerimientos necesarios para una óptima experiencia de usuario tales como:

- Segmentación de usuarios
- Generación de journeys de usuarios
- Actualización de información
- Atención inbound

13. En el entendido que se requiere una solución tipo SaaS, ¿qué objetivo tiene solicitar los requerimientos de Hardware y Software?



Respuesta: Conocer de manera general que la aplicación cumple con mínimos de disponibilidad y seguridad y tener un punto de referencia que permita comparar las diferentes propuestas en términos de confiabilidad, disponibilidad y continuidad del negocio.

14. ¿El proceso de Servicio al Cliente dispone de personal de atención tipo call center o todo sería en modalidad autoservicio mediante un portal y acceso a Base de Conocimientos?

Respuesta: Innpulsa cuenta con un proveedor de Contact Center que cumple con las funciones de atención de requerimientos a través de la línea inbound y outbound y atención de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través del correo electrónico institucional.

15. ¿Cuántos Clientes se espera accedan al Portal de Autoservicio?

Respuesta: El proponente podrá sugerir el número de acuerdo con los funcionarios de innpulsa Colombia. Actualmente se cuenta con más de 100 funcionarios.

16. ¿Cuántos agentes de atención/servicio al cliente?

Respuesta: Actualmente contamos con un equipo del Contact Center compuesto por 6 asesores y adicionalmente Innpulsa cuenta con un equipo interno de Servicio al Cliente constituido por tres personas. No obstante, ese número podría incrementarse.

17. ¿Cuántos registros de Contactos/Clientes tiene la base de datos que se usa para envío de comunicaciones?

Respuesta: Actualmente contamos con una base de datos de 130.000 usuarios, la cual permanentemente se alimenta de todas las interacciones de los usuarios con Innpulsa.

18. En la solución solicitada de Marketing Automation dispone de los mecanismos para hacer el envío de los mensajes. ¿Por qué se solicita integración con otra plataforma de transporte?

Respuesta: Teniendo en cuenta que Innpulsa cuenta con el sistema BPM que centraliza datos y el Contact center que realiza los envíos masivos de información, se hace necesario la integración con otras plataformas.

19. En la página 16 donde está el detalle de alcance técnico, por favor explicar qué diferencia se entiende entre Obtener más usuarios potenciales y Obtener más Leads.



Respuesta: Lead es un usuario que nos ha suministrado información básica y hace parte de nuestra BBDD.

Usuario potencial son usuarios que presentan una mayor calificación frente a su interés respecto a nuestras convocatorias.

20. "¿En la página 16, Módulo Servicio a qué se refieren con "Categoría: Enterprise o similar de acuerdo con el número de registros que maneja Innpulsa Colombia? "?"

Respuesta: Hacemos referencia a la capacidad de ofrecer un portafolio de funcionalidades muy completas acorde a las necesidades de INNpulsa.

21. "En la página 17 se establece:"" El CRM debe estar en iCloud, pero deberá ser de uso exclusivo del sistema de iNNpulsa (aislada de las demás cuentas del proveedor)"". ¿Esto es exclusivamente en la nube de Apple o en una nube privada de la plataforma SaaS ofertada?"

Respuesta: La solución CRM debe estar en la nube y el proponente debe garantizar el adecuado funcionamiento de esta. En cuanto al término iCloud se refiere a estar en la nube.

22. Por favor aclarar si la integración esperada con sistema Core se refiere a data maestra o también a datos transaccionales.

Respuesta: Principalmente a datos maestros que pueden ser escalables en el tiempo.

23. ¿Dispone Innpulsa de infraestructura tipo ETL o ESB para realizar las integraciones?

Respuesta: iNNpulsa dispondrá de una base datos centralizada de su sistema de BPM el cual se integraría con otros sistemas a través de un API REST.

24. ¿El sistema core de Innpulsa está en capacidad de consumir una API REST?

Respuesta: El sistema BPM que centraliza datos en iNNpulsa y otras plataformas tienen la capacidad de integrarse por API REST

25. ¿El sistema core de Innpulsa dispone de API?

Respuesta: EL sistema dispone de una API REST para la integración y comunicación con otros sistemas.

26. ¿Cuáles son las fuentes de datos a considerar además del sistema core?



Respuesta: Otras fuentes de datos como Excel, CSV, TXT, etc y futuras plataformas que podrían requerir integración

27. En la página 17 se menciona: "la plataforma propuesta debe permitir y facilitar la integración e interacción con diferentes plataformas existentes de Innpulsa", ¿pueden listar todas las plataformas que se requiere integrar?

Respuesta: Se requiere que tenga la capacidad de integrar datos de fuentes como Excel, CSV, TXT, entre otros, y conexión con API tipo REST, las diferentes plataformas de iNNpulsa disponen de datos utilizando estos medios

28. ¿En la página 23, punto 8, a qué se refiere con "Habilitación del helpdesk"?

Respuesta: Se refiere al soporte o asistencia al usuario de la herramienta a través de una plataforma web de registro de solicitudes o incidencias.

El presente se publica el 30 de octubre de 2020 en la página web <https://www.innpulsa.com>, en cumplimiento de las condiciones indicadas en los Términos de Referencia.

FIDUCOLDEX – INNPULSA COLOMBIA

