

## RESPUESTAS A PREGUNTAS Y/O ACLARACIONES

### INVITACION CTAC-19

**OBJETO DE LA INVITACIÓN:** La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX actuando como vocera del Fideicomiso **INNPULSA COLOMBIA** está interesada en recibir propuestas para contratar los servicios de mercadeo relacional y contact center para Innpulsa Colombia.

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. *“Cuáles y cuantos serían los requerimientos em estructura física y elementos y con cuanto tiempo de anticipación se pueden hacer adecuaciones en la eventualidad que no se cuente”?*

**R:** El Proponente deberá cumplir con lo establecido en el numeral 2.1.1. **ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO**, Los proponentes que deseen participar en esta invitación deberán cumplir con todos los requisitos establecidos en la misma.

2. *“Cuantos agentes, coordinadores, supervisores y directores se requieren para esta ejecución”*

**R:** De acuerdo con lo establecido en los numeral 3.1.2.2 de los Requisitos habilitantes de carácter técnico, se establece: Equipo de trabajo. Así mismo en el numeral 2 del capítulo 4 de los criterios de evaluación se establece: Equipo de trabajo Adicional al requerido como habilitante. El Proponente debe presentar con su propuesta técnica para ejecutar el contrato el siguiente equipo de trabajo: Gerente de cuenta, Coordinador general de la cuenta, Gestor de emailmarketing y agentes de contact center.

3. *“Especificación de experiencia requerida para el personal de acuerdo al cargo”*

**R:** En el numeral 3.1.2.2 de los Requisitos habilitantes de carácter técnico, se establece el equipo de trabajo con la información de perfil y experiencia mínima requerida.

4. *“Que hardware y software en específico se requiere”*

**R:** No hay recomendaciones particulares sobre este particular. No obstante el proponente debe garantizar que todas las solicitudes generadas por innpulsa sean efectuados de acuerdo con lo requerido.

5. *“Cuantos y cuáles son las especificaciones de los equipos de computo”*

**R:** No hay recomendaciones particulares sobre este particular. No obstante el proponente debe garantizar que todas las solicitudes generadas por innpulsa sean efectuados de acuerdo con lo requerido.

6. *“Especificaciones de la plataforma tecnológica requerida”*

**R: No hay recomendaciones particulares sobre este particular. No obstante el proponente debe garantizar que todas las solicitudes generadas por iNNpulsas sean efectuados de acuerdo con lo requerido.**

7. *“Como se calculan el descuento por incumplimiento de indicadores según numeral 14”*

**R: iNNpulsas Colombia realizará el cálculo de descuento de incumplimientos de indicadores considerando el doble del porcentaje faltante para cumplir el mínimo de servicio indicadores requeridos en el numeral 13 sin que este supere el 6% del valor facturado mensual.**

8. *“cómo se calcula o determina el porcentaje de descuento hasta llegar al 15% según numeral 7.7”*

**R: El porcentaje se determina con el incumplimiento a los indicadores descritos en el numeral 2.1.1 y la NO atención en los tiempos establecidos para los requerimientos de iNNpulsas Colombia, cabe resaltar que los tiempos de requerimientos serán pactados entre el Contratista seleccionado y la Unidad.**

9. *“Que cantidad de llamadas de entrada y salida se están efectuando en la actualidad”*

**R: El promedio de llamadas entrantes es de quinientas cuarenta (540) y salientes es de dos mil trescientas doce (2.312)**

10. *“Numeral 3., c) Buzón telefónico:  
¿iNNPULSA COLOMBIA suministrará las grabaciones para esta gestión?”*

**R: Las grabaciones serán suministradas por parte de iNNpulsas, no obstante, el proponente seleccionado tendrá potestad de sugerir actualización o cambio de las mismas, previa aprobación de iNNpulsas Colombia.**

11. *“Numeral 6. ¿Cuáles son los tiempos requeridos por iNNPULSA COLOMBIA para la prestación de servicios de correo electrónico?”*

**R: Los correos recibidos en el buzón [info@innpulsacolombia.com](mailto:info@innpulsacolombia.com), deben ser tramitados en un tiempo no mayor a 8 horas hábiles.**

12. *“Numeral 7. ¿Con que periodicidad se realizarán estas campañas y cuál es la volumetría de mensajes a enviar?”*

**R: 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 16 solicitudes gestionadas al mes, con un número de 155.260 registros.**

13. *“Numeral 8. Por favor suministrar el árbol de IVR. Aclarar a que hace referencia “restricción de cantidad de uso” en la remisión de landing page.”*

**R: Actualmente solo se manejan campañas de IVR para realizar recordatorio de información de iNNpulsas.**

Por otra parte, y en cuanto a restricción de cantidad de uso, se requiere que no se tenga límite para remitir información a los usuarios a través de landing page, lo anterior teniendo en cuenta que iNNpulsas tiene diferentes solicitudes de envío de información en diferentes meses.

14. *“Numeral 8. 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?”*

**R: 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 iNNpulsas, no obstante se informa que se realizan mensualmente 5.428 llamadas en promedio.**

15. *“Numeral 9. ¿Cuál debe ser el ancho de banda de internet?”*

**R: No hay recomendaciones particulares sobre este particular. No obstante el proponente debe garantizar que todas las solicitudes generadas por iNNpulsas sean efectuados de acuerdo con lo requerido.**

16. *“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, Office, entre otros?”*

**R: No hay recomendaciones particulares sobre este particular. Estas características están determinadas por las aplicaciones y funcionalidades que se instalarán en los equipos. No obstante el proponente debe garantizar que todas las funcionales técnicas requeridas no tengan restricción alguna.**

17. *“¿Por qué medio se deben entregar las grabaciones a INNPULSA COLOMBIA (FTP, Magnético)?”*

**R: El medio de entrega de las grabaciones será de manera magnética mediante CD u otro medio que sea requerido por parte de iNNpulsas, 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.**

18. *“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”*

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

- 1. Inbound: promedio de llamadas recibidas al mes 540, duración total promedio de las mismas 46 horas, duración promedio por llamada 4 minutos, llamadas promedio recibidas diariamente 23.**

2. **Outbound: promedio de llamadas realizadas al mes 2312, duración total promedio de las mismas 22 horas, duración promedio por llamada 10 minutos, llamadas promedio realizadas diariamente 240.**
3. **SMS: promedio de solicitudes al mes 5, número promedio de SMS remitidos 5000.**
4. **Email: promedio de correos recibidos al mes 361, promedio de correos escalados a iNNpulsas 140, atendidos por el contact center 221.**
5. **IVR promedio de solicitudes al mes 2, número promedio de llamadas 5.428.**
6. **Landing page: promedio de solicitudes efectuadas en el mes 4, promedio de landing page remitidos 200.**
7. **Chat: Aún no se cuenta implementado este servicio.**

19. *“iNNPULSA COLOMBIA suministrará las líneas telefónicas? Aclarar cómo sería el desborde de las llamadas hacia el call center del Proveedor”*

**R: Las líneas son propiedad de iNNpulsas, no obstante, están serán instaladas en las instalaciones del proveedor, previo cumplimiento de las especificaciones técnicas requeridas por nuestro Operador de servicio.**

20. *“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 COLOMBIA”.*

*Por favor aclarar como sería este proceso, si es en conjunto con iNNPULSA COLOMBIA y el Proveedor y con que periodicidad se deben realizar estas actividades.”?*

**R: 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 la siguiente información: hora de envío, fecha, cantidad de correos enviados, número de email abiertos, rechazados, y dados de baja.**

**Por otra parte, estas solicitudes son realizadas de manera continua de acuerdo con los requerimientos de la unidad.**

21. *“Numeral 18. ¿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?”*

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

22. *“Numeral 22. La plataforma de chat será suministrada por iNNPULSA? Se entiende que el proveedor solo debe acceder a la plataforma de atención por medio de permisos dados por iNNpulsas”*

**R: El chat será suministrado por la unidad, no obstante el proponente deberá garantizar su correcto funcionamiento y aplicación de acuerdo con los requisitos establecidos por INNPULSA COLOMBIA.**

23. *“Numeral 23. ¿Con que operadores INNPULSA COLOMBIA tiene actualmente contratados los servicios de telefonía y cuantos números tienen posicionados?”*

**R: El operador con el que actualmente se tiene contratado el servicio es Comunicación Celular S.A. – Comcel S.A, y se tienen posicionados dos números una línea local y una nacional.**

24. *“¿Como será el método de conectividad con el CRM de INNPULSA (Cliente/Servidor, Internet, canal dedicado)”*

**R: El CRM, es una aplicación WEB vía internet, se le asignará un usuario y contraseña a cada uno de los integrantes del equipo de trabajo. Adicionalmente se generará la respectiva capacitación en el manejo del mismo.**

25. *“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?”*

**R: Se debe entregar las propuestas solamente el día y hora estipulados en el cronograma numeral 2.4 y no se realizará audiencia de apertura de propuestas con los proponentes, la apertura se hará según numeral 2.9 "Modelo de operación de la Invitación" establecido en los Términos de Referencia.**

26. *“Se aclara que el personal que se asigne a la operación se contratan una vez sea adjudicado el contrato, en cumplimiento a la Ley de Protección de Datos 1581 de 2012, por ello no es viable allegar dichas certificaciones solicitadas en el presente numeral.*

*La acreditación de las hojas de vida de este personal se hará despues que INNPULSA adjudique el contrato? si no es así, por favor aclarar como se puede reemplazar o mitigar este item.”*

**R: Uno de los requisitos habilitantes de carácter técnico contemplados en los Términos de referencia es la presentación del equipo de trabajo, teniendo en cuenta lo anterior entre otros, se previó la presentación del anexo No. 1 “Carta de Presentación de la propuesta” la cual establece en uno de sus apartes lo siguiente:**

***“5. Manifiesto de manera libre, inequívoca, específica y expresa, mi autorización para el tratamiento de datos de carácter personal que estén contenidos en la presente oferta y en sus anexos. Así mismo, que, como Representante Legal, responsable y encargado del tratamiento de datos de carácter personal de la información contenida en la propuesta, cuento con las autorizaciones correspondientes de los titulares de datos personales que aparecen en la presente oferta y sus anexos para ser cedidos. Lo anterior en cumplimiento a los deberes y obligaciones establecidos por la Ley 1581 de 2012, por lo tanto, ante cualquier incumplimiento de dichos deberes y obligaciones responderé de manera directa y exclusiva”***

27. *“¿Se puede homolgar estudios por experiencia?”*

**R: Los proponentes deberán garantizar como mínimo que el EQUIPO DE TRABAJO cuente con la experiencia mínima requerida por perfil de acuerdo con lo establecido en los Términos de Referencia. Numeral 3.1.2.2**

28. *“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?”*

**R:**

1. **Campañas de telemarketing, atención de inquietudes, entre otras.**
2. **Outbound: promedio de llamadas realizadas al mes 2312, duración total promedio de las mismas 22 horas, duración promedio por llamada 10 minutos, llamadas promedio realizadas diariamente 240.**
3. **El tiempo promedio es de 600 segundos: porcentaje de contactabilidad 100% y efectividad 80%.**

29. *“Para el servicio de llamadas Outbound internacionales, ¿a que países se deben realizar estas llamadas?”*

**R: Estas se realizarán de acuerdo con las necesidades y requerimientos de iNNpulsas Colombia en las campañas de telemarketing, atención de inquietudes, entre otras.**

30. *“Indicar los KPI's de la operación para los diferentes canales (Teléfono, chat, email, entre otros)”*

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

**Chat, no se ha implementado el servicio, una vez se implemente se establecerán los KPI's respectivos.**

**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 iNNpulsas.**

**Solicitudes de emailmarketing, SMS, telemarketing, landing page, IVR: se establecen de acuerdo con las necesidades y requerimientos de iNNpulsas Colombia.**

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

**R: Actualmente la conexión que se realiza es el manejo del correo electrónico, así como el manejo del CRM suministrado por iNNpulsas Colombia. Todas las conexiones se realizarán vía internet, no obstante el proveedor deberá garantizar un canal estable y de banda ancha para esta comunicación.**

32. *“Indicar el tiempo de formación para el personal”*

**R:** 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 cinco (5) días.

33. *“¿Cuál debe ser el salario para el personal de la operación? Se deben asignar variable por cumplimiento?”*

**R:** Los salarios, honorarios y bonificaciones dependerán de lo que establezca el proponente en su oferta, el cual deberá garantizar que todos los pagos asociados a estos incluyendo los aportes a seguridad social sean cubiertos de acuerdo con lo establecido en la normatividad laboral Colombiana.

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

**R:** Atención de servicio: atención Inbound, Outbound y correo.  
**Operativo:** atención de solicitudes de mailing, informes, SMS, landing, IVR.

35. *“¿Cuál es el tiempo promedio de conversación en la gestión Inbound?”*

**R:** Inbound: promedio de llamadas recibidas al mes 540, duración total promedio de las mismas 46 horas, duración promedio por llamada 4 minutos, llamadas promedio recibidas diariamente 23

36. *“¿Solicitan perfil Backoffice para la operación?”*

**R:** De acuerdo con lo establecido en los numeral 3.1.2.2 de los Requisitos habilitantes de carácter técnico, se establece: Equipo de trabajo. Así mismo en el numeral 2 de los criterios de evaluación se establece: Equipo de trabajo Adicional al requerido como habilitante. El Proponente debe presentar con su propuesta técnica para ejecutar el contrato el siguiente equipo de trabajo: Gerente de cuenta, Coordinador general de la cuenta, Gestor de emailmarketing y 5 agentes de contact center.

Para obtener calificación en este aspecto deberá cumplirse con los requisitos establecidos en estos numerales.

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

**R:** Fiducoldex no pertenece a ningún régimen especial tributario, no es responsable de todos los impuestos

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

**R:** La única solicitud de póliza es de cumplimiento una vez sea adjudicado el contrato según lo estipulado en el numeral 7.6 de los TDR "Pólizas"

39. *“Solicitamos se nos comparta la minuta del contrato”*



**R: El clausulado del contrato se estableció en los términos de referencia a partir del numeral 7, no obstante INNPULSA podrá determinar a la hora de celebrar el contrato incluir otras disposiciones.**

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

**R: El numeral 7.7 de los términos de la invitación, establece que las multas pueden llegar hasta un 15% del valor generado a favor del contratista.**

41. *“¿INNPULSA cuenta con un formato estándar de oferta económica para ser diligenciada? Si no es así, por favor aclarar el modo de facturación a ser incluida en la presente propuesta (Precio fijo, hora conexión, variable)”*

**R: No se cuenta con un formato estándar de oferta económica, sin embargo se aclara lo siguiente:**

**La oferta económica que se presente a la convocatoria deberá incluir los servicios de llamadas internacionales en servicio outbound, así como la operación completa contact center y mercadeo relacional emailmarketing o su equivalente incluyendo todos los costos y gastos.**

**El proponente deberá presentar la oferta económica especificando el valor total por la prestación del servicio por el tiempo de duración del contrato, incluidos todos los impuestos a que haya lugar y los gastos en que incurra para la prestación del servicio. El valor en ningún caso podrá superar el valor del numeral 2.3 presupuesto de la invitación para el tiempo de duración del contrato a suscribir (12 meses).**

42. *“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.”*

**R: Las respuestas a las preguntas sobre la Convocatoria se encontrarán publicadas en el documento ‘Inquietudes Generales’ desde el 30 de septiembre de 201, el cual puede ser consultado en el siguiente enlace <https://innpulsacolombia.com/es/oferta/terminos-de-referencia-para-contratar-los-servicios-de-mercadeo-relacional-y-contact-center>**

43. *“Exactamente a que hace referencia el buzón telefónico 7X24? es un buzón telefónico? tiempo de respuesta estimado? se tienen históricos en el manejo de este servicio?”*

**R: 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.**

44. *“Se tiene estimado o históricos de Llamadas Inbound y Outbound mensual o a diario?”*

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

**Inbound: promedio de llamadas recibidas al mes 540, duración total promedio de las mismas 46 horas, duración promedio por llamada 4 minutos, llamadas promedio recibidas diariamente 23.**



**Outbound: promedio de llamadas realizadas al mes 2312, duración total promedio de las mismas 22 horas, duración promedio por llamada 10 minutos, llamadas promedio realizadas diariamente 240.**

45. *“Con el punto anterior se puede estimar la cantidad de agentes requeridos para prestar el servicio, o se tiene un estimado?”*

**R: De acuerdo con lo establecido en los numeral 3.1.2.2 de los Requisitos habilitantes de carácter técnico, se establece: Equipo de trabajo. Así mismo en el numeral 2 de los criterios de evaluación se establece: Equipo de trabajo Adicional al requerido como habilitante. El Proponente debe presentar con su propuesta técnica para ejecutar el contrato el siguiente equipo de trabajo: Gerente de cuenta, Coordinador general de la cuenta, Gestor de emailmarketing y 5 agentes de contact center.**

**Para obtener calificación en este aspecto deberá cumplirse con los requisitos establecidos en estos numerales.**

46. *“Respecto a lo anterior, tienen conocimiento del número de llamadas por horas y la duración de las mismas, tanto Inbound como Outbound?”*

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

**Inbound: promedio de llamadas recibidas al mes 540, duración total promedio de las mismas 46 horas, duración promedio por llamada 4 minutos, llamadas promedio recibidas diariamente 23.**

**Outbound: promedio de llamadas realizadas al mes 2312, duración total promedio de las mismas 22 horas, duración promedio por llamada 10 minutos, llamadas promedio realizadas diariamente 240.**

47. *“Se realizan llamadas a números del exterior? Destinos? Frecuencia?”*

**R: Ver respuesta 29.**

48. *“Conocen el tipo y las cantidades de las llamadas según el tipo? (PQR’s, Servicio al cliente, Validación de información, etc.) Se conoce la duración de las llamadas TMO?”*

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

**Inbound: promedio de llamadas recibidas al mes 540, duración total promedio de las mismas 46 horas, duración promedio por llamada 4 minutos, llamadas promedio recibidas diariamente 23.**

**PQR’s: 15**

**Servicio al cliente: 225**

**Validación de información: 300**

**La duración del TMO es de 8 minutos.**

49. *“Se prestará soporte a los leads generados a través de la Landing Page o se debe construir y mantenimiento de la misma?”*

**R: El landing page será suministrado por parte del proponente, y su mantenimiento será generado por parte de esté.**

50. *“Las landing page son suministradas por INNPULSA?”*

**R: La información para la elaboración del landing page será suministrado por parte de INNPULSA Colombia, no obstante el proponente será el responsable de crearlo, y contar con el soporte y mantenimiento que sea requerido.**

51. *“El alojamiento de la landing page es suministrado por INNPULSA o se debe proveer?”*

**R: El landing page será suministrado por parte del proponente, y su mantenimiento será generado por parte de esté.**

52. *“Sobre los audios de bienvenida cuantos son? y durante un año cuantos pueden usar?”*

**R: Ver respuesta 10.**

53. *“Los audios son entregados por la entidad o hay que crearlos?”*

**R: Ver respuesta 10.**

54. *“El IVR lo entrega la entidad grabado o hay que hacer todo el desarrollo”*

**R: Las grabaciones serán sumistradas por parte de iNNpulsa Colombia, no obstante el proveedor deberá garantizar el soporte y funcionalidad de las mismas en el servicio solicitado.**

55. *“La(s) línea(s) telefónicas(s) son propiedad de INNPULSA o hay que suministrarlas?”*

**R: Ver respuesta 23.**

56. *“Con respecto al punto anterior, quien cancela la factura del servicio telefónico? está incluido en el fee mensual de administración del contrato?”*

**R: Innpulsa Colombia asumirá el valor de las mensualidades facturadas por estos operadores.**

57. *“Se trabajan líneas 01-8000?”*

**R: Ver respuesta 23**

58. *“Cuantos tipos de informes de actividades y de gestión se trabajan al mes?”*

**R: Atención de servicio: atención Inbound, Outbound y correo.  
Operativo: atención de solicitudes de mailing, informes, SMS, landing, IVR.**

59. *“Cuantas campañas de e-mail marketing se realizan al mes?”*

**R: 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 16 solicitudes gestionadas al mes, con un numero de 155.260 registros**

60. "A cuantos correos electrónicos se envía la información y la periodicidad?"

**R: 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 16 solicitudes gestionadas al mes, con un numero de 155.260 registros**

61. "Las piezas de las campañas de e-mail marketing son entregadas por INNPULSA?"

**R: Ver respuesta 20.**

62. "Si se diseñan las piezas de las campañas cuantas serían al mes?"

Nuestro Representante Legal no tiene cédula de ciudadanía colombiana ya que es de origen británico y reside en la Ciudad de México. Se ha registrado con su pasaporte, ¿no hay problema?

**R: Ver respuesta 20.**

63. "Cuantas campañas de SMS se realizan al mes?"

**R: SMS: promedio de solicitudes al mes cinco (5), número promedio de SMS remitidos 5.000.**

64. "A cuantos celulares se envía la información y la periodicidad?"

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

65. "Todos son celulares nacionales o también hay números celulares internacionales? Cantidades? Destinos?"

**R: No se cuenta con esta información, no obstante el número de registros enviados al mes es de 5000**

66. "Existen cambios periódicos o variaciones en la información de las Landing page? Con que frecuencia? Veces al año? o Número de veces al año que se cambia o hace una landing page?"

**R: Landing page: promedio de solicitudes efectuadas en el mes 4, promedio de landing page remitidos 200.**

**No obstante, la variación dependerá de las solicitudes que se realicen por parte de iNNpulsa Colombia, por lo anterior la información para la elaboración del landing page será suministrado por la unidad, y el proponente será el responsable de crearlo, y contar con el soporte y mantenimiento que sea requerido.**

67. "Cuál puede ser el sistema de recolección de información?, propio?, entregado por INNPULSA?"

**R: El sistema a través del que se realiza la recolección de información será el CRM no obstante el proponente podrá presentar una propuesta de sistema para esta recolección.**

68. "El CRM es suministrado por la entidad?"

**R:** El CRM es suministrado por INNPULSA COLOMBIA, el cual es una aplicación WEB vía internet, se le asignará un usuario y contraseña a cada uno de los integrantes del equipo de trabajo. Adicionalmente se generará la respectiva capacitación en el manejo del mismo.

69. *“Las llamadas de acuerdo al mercado, presentan un 99.6% de disponibilidad de las grabaciones.”*

**R:** Actualmente se cuenta con el 100% de las grabaciones de las llamadas Inbound y Outbound.

70. *“Dado el alto componente prestacional, se solicita una notificación de terminación de 60 días más un periodo adicional de 60 días de periodo de desmonte.”*

**R:** No es procedente su solicitud, se mantiene lo establecido en los términos de la invitación.

71. *“¿En caso de existir la necesidad de implementar lineamientos corporativos de seguridad por parte del proveedor, el cliente podrá trabajar unificada en ellos?”*

**R:** No hay recomendaciones particulares sobre esta. No obstante INNPULSA COLOMBIA intentará seguir los lineamientos de seguridad sugeridos siempre y aptoten valor al contrato a ejecutar.

72. *“Por lineamientos Corporativos se solicita que las multas máximas de forma mensual correspondan al 5%”.*

**R:** No es procedente su solicitud, se mantiene lo establecido en los términos de la invitación.

73. *“Se solicita la bilateralidad de la Cláusula y adicionalmente, fijar un límite para la Responsabilidad conforme a la Cláusula Penal propuesta.”*

**R:** No es procedente su solicitud, se mantiene lo establecido en los términos de la invitación.

74. *“Se solicita revisar la Política de Protección de Datos a la luz del servicio a prestar”*

**R:** En el párrafo cuarto del numeral 7.9 de los términos de referencia estableció sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley 1581 de 2012 y en otras que rigen su actividad el cumplimiento de La política de protección de datos de Innpulsa Colombia publicada en la pagina <https://www.fiducoldex.com.co/seccion/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>

75. *“¿Cuál será el tratamiento a los nuevos desarrollos que surjan con ocasión al Software del Contratista?”*

**R:** Este contrato no tiene como objeto el desarrollo de software, no obstante en caso que sean requerido los derechos serán pactados entre INNPULSA COLOMBIA y el contratista.

76. *“Se solicita la bilateralidad de la Cláusula de confidencialidad propiedad y reserva”.*

**R:** No es procedente su solicitud, se mantiene lo establecido en los términos de la invitación.

77. *“Se solicita la bilateralidad de la Cláusula de Indemnidad”*

**R:** No es procedente su solicitud, se mantiene lo establecido en los términos de la invitación.

78. *“¿Cuál será el tratamiento a los nuevos desarrollos que surjan con ocasión al Software del Contratista?”*

**R: Este contrato no tiene como objeto el desarrollo de software, no obstante en caso que sean requerido los derechos serán pactados entre INNPULSA COLOMBIA y el contratista.**

79. *“¿En caso de adjudicación las partes podrán revisar y negociar los términos y condiciones generales del Contrato?”*

**R: Las condiciones generales del contrato ya están establecidas en los Términos de referencia en el numeral 7 de los mismos, no obstante INNPULSA podrá determinar otras condiciones dentro del contrato a celebrar.**

80. *“Los horarios de atención de 8am a 6 pm, son lunes a viernes o Lunes a sábado o se deben incluir también domingos y festivos?”*

**R: Los horarios de trabajo serán de lunes a viernes a 8:00 a.m. a 6:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m., en las demás horas el proveedor deberá garantizar un sistema de grabación y captura de información en caso que sea requerido.**

81. *“Las direcciones de correo electrónico serán suministradas por INNPULSA Colombia o las debe suministrar el proveedor?”*

**R: 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 correo.**

82. *“El Servicio de IVR debe ser transaccional o tan solo debe tener un menú de opciones?”*

**R: Actualmente solo se manejan campañas de IVR para realizar recordatorio de información de iNNpulsa.**

83. *“Los agentes de Contact Center y/o el gestor de contenidos deben tener licencias de Office o pueden usar Open Office?”*

**R: El proponente es libre de utilizar las herramientas ofimáticas que crea convenientes, no obstante debe garantizar que estas son compatibles con OFFICE365.**

84. *“Por favor especificar que gestiones se deben realizar respecto a la landing Page”*

**R: La información para la elaboración del landing page será suministrado por parte de INNPULSA Colombia, no obstante el el proponente será el responsable de crearlo, y contar con el soporte y mantenimiento que sea requerido.**

**Esta gestión será utilizada de acuerdo con los requerimientos establecidos por la unidad.**

85. *“¿Cuál es la cantidad de mails masivos a enviar por mes?”*

**R: 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 16 solicitudes gestionadas al mes, con un numero de 155.260 registros**

86. *“¿Cuál es la cantidad de SMS a enviar por mes?”*

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

87. *“¿Cuál es la cantidad de llamadas salientes (local, nacional, celular, internacional) a realizar por mes?”*

**R: Outbound: promedio de llamadas realizadas al mes 2312, duración total promedio de las mismas 22 horas, duración promedio por llamada 10 minutos, llamadas promedio realizadas diariamente 240.**

88. *“Por favor suministrar las estadísticas de llamadas entrantes, salientes por intervalos de media horaria de por lo menos los últimos 3 meses”*

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

**Inbound: promedio de llamadas recibidas al mes 540, duración total promedio de las mismas 46 horas, duración promedio por llamada 4 minutos, llamadas promedio recibidas diariamente 23.**

**Outbound: promedio de llamadas realizadas al mes 2312, duración total promedio de las mismas 22 horas, duración promedio por llamada 10 minutos, llamadas promedio realizadas diariamente 240.**

89. *“¿Se requiere que el proveedor brinde canales de datos para acceder a aplicativos de Innova que tengan acceso por medio de servidor? O el acceso a los aplicativos es por internet?”*

**R: Los aplicativos actuales utilizados para la gestión de contact center, son utilizados únicamente vía internet.**

90. *“¿Se requiere cotizar canales de voz o Innova Colombia entregará las llamadas al proveedor en su POP?”*

**R: Las líneas son propiedad de innpulsa, no obstante, están serán instaladas en las instalaciones del proveedor, previo cumplimiento de las especificaciones técnicas requeridas por nuestro Operador de servicio.**

91. *“¿No es claro cuánto es el número de agentes requeridos y deben tener algún perfil específico? NOTA DOS: El proponente que no entregue las certificaciones o actas de liquidación descritas en la tabla de años, de experiencia acumulada certificada obtendrá cero (0) puntos”*

**R: La cantidad de agentes es determinada por el proponente no obstante deberá considerar las ponderaciones de calificación y perfil requerido de acuerdo con lo descrito en el CAPÍTULO 4 EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN DE PROPUESTAS HABILITADAS - EQUIPO DE TRABAJO ADICIONAL AL REQUERIDO COMO HABILITANTE (20 PUNTOS), el perfil de los Contact Center: Bachilleres, Técnicos o Tecnólogos con experiencia de dos (2) años en atención al cliente.**

92. *“Con respecto al equipo de trabajo requerido es obligatorio adjuntar hojas de vida, certificaciones laborales y certificaciones de estudios, puesto que no son personas que están contratadas actualmente por la compañía. 3.1.2.2 EQUIPO DE TRABAJO El proponente debe presentar en su propuesta el siguiente equipo de trabajo diligenciando el anexo No. 2 (Experiencia del proponente y equipo de trabajo), en el cual se compromete a ejecutar el contrato con el equipo de trabajo requerido para tal fin”*

**R: El Proponente deberá presentar el EQUIPO DE TRABAJO de acuerdo con lo establecido en los Términos de Referencia. Los proponentes que deseen participar en esta invitación deberán cumplir con todos los requisitos establecidos en la misma.**

93. *“Solicitamos aclaración de este pago mencionado 2.1.1 23. Disponer de la infraestructura tecnológica para el desborde/instalación de la(s) línea(s) telefónica(s) de iNNpulsas, así como 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.”*

**R: INNPULSA COLOMBIA asumirá el valor de las mensualidades facturadas por estos operadores para la prestación del servicio de las líneas contratadas.**

94. *“¿Se reciben o realizan llamadas internacionales, que flujo de llamadas y de que países? ¿Cuáles son esos planes? Nota: La oferta económica que se presente a la convocatoria deberá incluir los servicios de llamadas internacionales en servicio outbound, así como la operación completa contact center y mercadeo relacional emailmarketing o su equivalente incluyendo todos los costos y gastos. Atender todas las llamadas de 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 de mercado”*

**R: Estas se realizarán de acuerdo con las necesidades y requerimientos de iNNpulsas Colombia en las campañas de telemarketing, atención de inquietudes, entre otras.**

**La oferta económica que se presente a la convocatoria deberá incluir los servicios de llamadas internacionales en servicio outbound, así como la operación completa contact center y mercadeo relacional emailmarketing o su equivalente incluyendo todos los costos y gastos derivados de esté.**

95. *“Se pide aclaración si en grabación de mensajes de bienvenida hace referencia a Locución. d) Grabar los mensajes de bienvenida definidos por iNNpulsas Colombia con el menú de desvío de llamada”*

**R: Las grabaciones serán suministradas por parte de iNNpulsas, no obstante, el proponente seleccionado tendrá potestad de sugerir actualización o cambio de las mismas, previa aprobación de iNNpulsas Colombia.**

96. *“¿Cuál es el volumen de las BBDD recibidas y con qué periodicidad se entregarán? 4. Elaborar y realizar actualización periódica de las 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”*

**R: La cantidad de BBD enviadas al mes puede variar de acuerdo con la demanda de solicitudes generadas en iNNpulsas Colombia, no obstante, lo anterior se relacionan a continuación la demanda que se realiza al mes es de 1000 registros.**

97. *“Para cumplir con este indicador de nivel de servicio se requiere tener una baja ocupación de agentes, el estándar de la industria esta en 80% en 20 segundos, solicitamos confirmación de este indicador 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)”.*

**R: Actualmente se cuenta con un nivel de atención del 99,96%**

98. *“Descripción del Landing page que se requiere, características técnicas y gráficas 15. Suministrar servicio de todos los canales existentes (llamadas entrantes, llamadas salientes, correo electrónico, SMS, IVR transaccional, landing page, chat)”*

**R: La información para la elaboración del landing page será suministrado por parte de INNPULSA Colombia, no obstante el proponente será el responsable de crearlo, y contar con el soporte y mantenimiento que sea requerido.**

**Landing page: promedio de solicitudes efectuadas en el mes 4, promedio de landing page remitidos 200.**

99. *“¿El contenido gráfico es entregado por INNPULSA? Solicitamos la publicación de un modelo de mailing utilizado 16. Estructuración, elaboración y remisión de emailmarketing, en esta actividad se debe realizar la maquetación de piezas las cuales deben ser generadas de acuerdo con los requerimientos técnicos de la Unidad, generación de mensajes personalizados, estructuración de información (base de datos), elaboración de informes de efectividad, de acuerdo con lo requerido por INNPULSA COLOMBIA.”*

**R: El servicio será prestado de manera conjunta, iNNpulsa 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 la siguiente información: hora de envío, fecha, cantidad de correos enviados, número de email abiertos, rechazados, y dados de baja.**

**Por otra parte, estas solicitudes son realizadas de manera continua de acuerdo con los requerimientos de la unidad.**

100. *“¿Qué volumen de correos hay que enviar? 20. Distribución masiva de correos electrónicos habilitando landing pages y web, permitiendo la captura de información de clientes potenciales.”*

**R: 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 16 solicitudes gestionadas al mes, con un numero de 155.260 registros.**

101. *“Que plataforma de chat manejan 22. Atender el chat virtual de iNNpulsa en los horarios establecidos por la unidad.”*

**R: El Chat, no se ha implementado el servicio, una vez se implemente se establecerán los KPI's respectivos.**

102. *“2.1.1 ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO 8. Contar con el servicio de IVR (Respuesta de voz interactiva), envió masivo de SMS (servicio de mensaje de texto), y remisión de Landing page sin restricción de cantidad de uso.*

*Observaciones: Teniendo en cuenta que cada uno de estos servicios envió masivo de SMS y Landing Page tiene un costo independiente, agradecemos a la entidad facilitarnos el histórico de envío para tener un referente y de esta manera aterrizarlo en la propuesta económica.”*

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

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

**IVR: promedio de solicitudes al mes 4, promedio de IVR remitidos 5.428.**

**Landing page: promedio de solicitudes efectuadas en el mes 4, promedio de landing page remitidos 200.**

103. *Suministrar servicio de todos los canales existentes (llamadas entrantes, llamadas salientes, correo electrónico, SMS, IVR transaccional, landing page, chat)*

*Observaciones: Agradecemos aclarar si el chat que se menciona en este ítem es el mismo que se relaciona en el numeral 22 de 2.1.1 Alcance técnico del objeto, en caso de no ser así solicitamos aclarar*

**R: El chat mencionado en cada uno de los ítems hace referencia al mismo servicio.**

104. *“Distribución masiva de correos electrónicos habilitando landing pages y web, permitiendo la captura de información de clientes potenciales.*

*Observaciones: Agradecemos especificar cantidad requerida por la entidad para este servicio”.*

**R: 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 16 solicitudes gestionadas al mes, con un número de 155.260 registros**

105. *“2. 4. EVALUACIÓN DE OFERTA ECONÓMICA: La oferta económica que se presente a la convocatoria deberá incluir los servicios de llamadas internacionales en servicio outbound, así como la operación completa contact center y mercadeo relacional emailmarketing o su equivalente incluyendo todos los costos y gastos.*

*Observación: Por favor indicarnos a que destinos internacionales se requiere realizar llamadas salientes y cantidad de minutos con el fin de poderlo incluir dentro de la cotización”.*

**R: La oferta económica que se presente a la convocatoria deberá incluir los servicios de llamadas internacionales en servicio outbound, así como la operación completa contact center y mercadeo relacional emailmarketing o su equivalente incluyendo todos los costos y gastos derivados de esté.**

**Estas se realizarán de acuerdo con las necesidades y requerimientos de iNNpulsas Colombia en las campañas de telemercadeo, atención de inquietudes, entre otras.**

106. *“En el 2.1.1. ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO Literal • SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y MERCADEO RELACIONAL EMAIL MARKETING O SU EQUIVALENTE SIEMPRE Y CUANDO SE REFIERA A ENVÍO MASIVO DE E-MAILS. Punto número 22 Atender el chat virtual de iNNpulsas en los horarios establecidos por la unidad. La pregunta es ¿El software será suministrado por la unidad?”*

**R: El chat será suministrado por la unidad, no obstante el proponente deberá garantizar su correcto funcionamiento y aplicación de acuerdo con los requisitos establecidos.**

107. En el numeral 3.1.2.2 EQUIPO DE TRABAJO - ACREDITACIÓN PERFILES DEL EQUIPO DE TRABAJO  
NOTA SEIS: El proponente acepta que INNPULSA COLOMBIA realice las verificaciones y validaciones telefónicas o de cualquier otra índole, que considere necesarias respecto de lo aportado por el proponente para acreditar los requisitos técnicos mínimos, indicados en los numerales anteriores. Para estos efectos cada miembro del equipo de trabajo deberá presentar el anexo autorización de tratamiento de datos personales.

¿Con respecto al anexo AUTORIZACIÓN DE DATOS PERSONALES, este debe ser presentado con la propuesta, teniendo en cuenta que se presentará en el mismo al gerente de cuenta, coordinador etc? En caso de ser si, agradecemos se suministre el anexo ya que en la página web no se encuentra

**R: Si, tal como lo establecen los Términos de la invitación se deberá presentar un documento de autorización de tratamiento de datos personales, no obstante, dentro de la presente invitación no se tiene un modelo determinado, por lo tanto, el proponente podrá presentar la autorización que cumpla con lo establecido en la Ley 1581 de 2012.**

108. *“En el numeral 7.5. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA Cumplir con las normas de seguridad física y con los procedimientos definidos por INNPULSA COLOMBIA para el acceso, permanencia y retiro de las instalaciones del personal y los equipos. Con este fin, EL CONTRATISTA suministrará a INNPULSA COLOMBIA la información sobre los recursos asignados para la ejecución del contrato. Agradecemos nos confirmen cuales son las normas de seguridad física y los procedimientos definidos por INNPULSA, así mismo agradecemos se nos indique cual es la información se debe brindar sobre los recursos asignados para la ejecución del contrato”.*

**R: INNPULSA COLOMBIA evaluará los procedimientos de seguridad actuales que tenga el proveedor y en caso que sea requerido solicitará durante la ejecución del contrato, cambios en los mismos para garantizar el protocolo de seguridad.**

**La información requerida sobre los recursos será en cuanto a personal para la ejecución del contrato, recursos físicos asignados a los mismos, como computadores, teléfonos, canales entre otros.**

109. *“En el numeral 7.5. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA Cancelar a tiempo los costos de las mensualidades facturadas por los diferentes operadores de telecomunicaciones, previo requerimiento de INNPULSA COLOMBIA.*

*Agradecemos se nos brinde detalle de cuáles son los costos de lo que se habla en este literal, toda vez que no es claro el motivo por el cual se debería asumir el costo. (Periodicidad de la solicitud, valores, justificación del consumo)”*

**R: Los valores que se mencionan hacen referencia al pago de las mensualidades facturadas por el mantenimiento de las líneas telefónicas contratadas, no obstante lo anterior INNPULSA COLOMBIA asumirá el valor de estas mensualidades.**

110. En el numeral 7.16. **SEGURIDAD DE LA INFORMACION** Adoptará las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad,

*integridad y disponibilidad de la información y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o de fenómenos físicos o naturales. A estos efectos*

*el CONTRATISTA deberá aplicar los aspectos establecidos en la Norma ISO 27001:2013, de acuerdo con la naturaleza de los datos que trate. La información revelada será dirigida al CONTRATISTA y los contenidos serán sólo para el uso de quienes haya sido dirigida, y no deberá divulgarse a terceras personas. El CONTRATISTA se hará responsable ante terceros a quienes se haya divulgado esta información sin previo consentimiento.*

*En el momento nos encontramos en proceso de certificación, toda vez que trabajamos con entidades del sector financiero las cuales exigen a sus proveedores los estándares más altos en seguridad de la información, en el cual aplicamos la norma ISO 27001:2013, sin embargo, se requiere saber si para poder aplicar es necesario tener la certificación de esta o es suficiente estar aplicando los estándares de dicha norma.”*

**R: Es suficiente estar aplicando los aspectos establecidos en la Norma ISO 27001:2013 de acuerdo con la naturaleza de los datos que se traten**

La presente se publica el 30 de septiembre de 2019 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**