

RESPUESTAS A PREGUNTAS Y/O ACLARACIONES CONVOCATORIA CTAC-2023

OBJETO DE LA INVITACIÓN: La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX actuando como vocera y administradora del Fideicomiso **INNPULSA COLOMBIA** está interesada en seleccionar y contratar los servicios de mercadeo relacional por diferentes canales como mailing, SMS, IVR, atención de la línea de WhatsApp, telemarketing entre otros, así como la estrategia de Contact Center a través de la atención de llamadas Inbound y Outbound y la atención de PQRS mediante correo electrónico dispuesto por **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.

PREGUNTA 1. ¿Pueden ser proponentes empresas que no sean Mipymes?

RESPUESTA 1 - De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.2. del Decreto 1860 de 2021 que modifica y adiciona el Decreto 1082 de 2015 y de acuerdo con el cronograma establecido en los prepliegos de los Términos de Referencia de la invitación, para la presente invitación se recibieron tres (3) manifestaciones de interés de MiPymes, de las cuales dos (2) cumplieron con los preceptos normativos del Decreto mencionado, por lo anterior, la presente invitación **SE LIMITA A MIPYMES COLOMBIANAS**.

En el numeral 3.1, de los términos de referencia definitivos quedó establecido, quienes pueden participar:

a. Persona Jurídica Nacional: Que ostente y acredite la calidad de Micro, Pequeña y Mediana Empresa – **MIPYMES** de conformidad con lo dispuesto en la ley 905 de 2004, ley 1450 de 2011, Decreto 1074 de 2015 y demás disposiciones normativas aplicables este segmento empresarial con mínimo cinco (5) años de constituidas y registradas a la fecha de presentación de la propuesta.

b. Consorcios o uniones temporales integrados únicamente por personas jurídicas que sean MIPYMES: Podrán participar en esta invitación consorcios o uniones temporales conformados por personas jurídicas **MIPYMES**. 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 individuales que lo conforman.

PREGUNTA 2. Elaborar y desarrollar campañas de email marketing sin restricción de cantidad de uso. Con respecto a este requisito, indicar la cantidad de consumo a generar; ya que es muy importante conocer la cantidad de registros mensuales a consumir en los diferentes servicios, dado que determinar sin restricción de uso, no permite generar un costeo del proyecto, y en aras de que no exista a futuro un desequilibrio económico, es de suma importancia conocer el histórico de consumo, o la proyección del mismo.

RESPUESTA 2 - De acuerdo con el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto, el proponente deberá elaborar y desarrollar campañas de emailmarketing **sin restricción de cantidad de uso**. Las campañas serán tramitadas de acuerdo con las necesidades de **INNPULSA COLOMBIA** las cuales no tendrán límite de envíos ni uso. Actualmente no se tienen proyecciones de envíos para el próximo

año, sin embargo, a continuación, se detallan los envíos procesados durante el 2022 para que los proponentes tengan un estimado:

CORREOS ELECTRÓNICOS PROCESADOS				
Mes	2020	2021	2022	Solicitudes 2022
Enero	4.341	103.024	451.658	25
Febrero	27.955	223.714	667.340	65
Marzo	107.364	464.360	883.895	64
Abril	209.421	231.568	973.241	56
Mayo	285.312	318.562	547.491	56
Junio	218.816	359.977	784.925	44
Julio	179.498	805.402	315.620	45
Agosto	483.723	427.560	332.637	49
Septiembre	383.868	761.387	464.748	26
Octubre	625.532	897.650	954.982	42
Noviembre	459.021	930.169	4.529.826	96
Diciembre	225.006	756.288		
Total general	3.209.857	6.279.661	10.906.363	

PREGUNTA 3. Contar con herramientas de marketing automation que permitan conectar con la audiencia a través de distintos canales (email, SMS, IVR etc).

Indicar en temas técnicos, ¿qué herramienta requiere el proyecto para esta automatización?

RESPUESTA 3 - De acuerdo con el numeral 2.2. del alcance técnico del objeto el proponente deberá contar con una herramienta de marketing automation sin embargo en el numeral 4.1.3 propuesta de mercadeo relacional / marketing directo, se establece que el proponente deberá especificar en su propuesta técnica qué herramienta de marketing automation utilizará para optimizar las campañas de marketing. De resaltar que esta herramienta debe permitir el diseño de flujos de comunicación, integrando distintos canales mensajes de texto, correo electrónico, llamadas etc, para mejorar la eficiencia y mejorar los resultados de las campañas.

PREGUNTA 4. Disponer de la infraestructura tecnológica para el desborde/instalación de la(s) línea(s) telefónica(s) de INNPULSA COLOMBIA, 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 INNPULSA COLOMBIA asumirá el valor de las mensualidades facturadas por estos operadores; sin embargo, el proveedor asumirá los costos inherentes al traslado de la línea a sus instalaciones en caso de ser necesario.

Es importante conocer el tipo de líneas telefónicas, en que ciudad están instaladas troncal Sip , o son análogas o como llegan las líneas telefónicas a la entidad.

RESPUESTA 4 – La línea se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá en las instalaciones del actual proveedor de Contact Center y es una troncal SIP, se instala directamente desde nuestro proveedor de telefonía Claro, y el proponente seleccionando deberá disponer de la capacidad de recepción y

distribución de esta de acuerdo con los requerimientos de contact center, así como asumir los costos inherentes al traslado de la línea a sus instalaciones en caso de ser necesario.

PREGUNTA 5. Realizar la integración con correo electrónico de Office 365.

Ampliar en términos técnicos este ítem.

RESPUESTA 5 – INNPULSA COLOMBIA suministrará la licencia para el uso del buzón de correo electrónico con el fin de poder gestionar todas las PQRS que llegan al correo info@innpulsacolombia.com.

PREGUNTA 6. Atención de las convocatorias realizadas de manera virtual a través del correo electrónico que se designe, garantizando la seguridad de la información de las propuestas y su entrega a INNPULSA COLOMBIA.

Ampliar el término Convocatoria a que actividades se refieren.

RESPUESTA 6 – Una convocatoria se refiere a una invitación abierta al público o cerrada a ciertos proponentes, para que las personas (naturales o jurídicas) interesadas puedan participar en un proceso de selección cumpliendo unos requisitos técnicos, jurídicos y/o financieros, así como un cronograma establecido, apliquen para ser participes y de cumplir seleccionados para ejecutar determinadas actividades o ser objeto de beneficio de nuestros programas. Para este caso, el Contact Center seleccionado tendrá entre otras las siguientes, actividades : Recibir las propuestas, preguntas, PQR, etc que llegan al correo info@innpulsacolombia.com, consolidar y remitir de manera oportuna para dar cumplimiento a los tiempos establecidos, organizar las carpetas con cada una de las propuestas, observaciones, PQR que se reciban acorde con los tiempos establecidos, Toda esta información debe ser enviada al analista de servicio al cliente cumpliendo con el cronograma de la invitación de la convocatoria.

PREGUNTA 7. INNPULSA COLOMBIA cuenta con un techo presupuestal de QUINIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$500.000.000). Sin embargo, el presupuesto inicial para atender la presente invitación es de TRESCIENTOS CUARENTA Y OCHO MILLONES DE PESOS MCTE (\$348.000.000) este valor incluye todos los gravámenes e impuestos a que haya lugar. El presupuesto en este entendido es muy probable que sea de QUINIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$500.000.000)., esto con el fin de realizar un costeo más acorde del proyecto.

RESPUESTA 7 –El presupuesto de la presente invitación es de **TRESCIENTOS CUARENTA Y OCHO MILLONES DE PESOS MCTE (\$348.000.000)** este valor incluye todos los gravámenes e impuestos a que haya lugar. En ningún caso **INNPULSA COLOMBIA** aceptará propuestas económicas que **superen este valor, incluidos todos los impuestos a que haya lugar.**

El techo presupuestal de \$500.00.000 se establece en caso tal **INNPULSA COLOMBIA** requiera la prestación del servicio adicional para el programa APPS.CO del año 2023 el cual en este momento no está confirmado. Sin embargo, este presupuesto se ejecutaría por consumo de créditos con base en valores unitarios de envíos.

PREGUNTA 8. A. Servicios de Contact Center: El proponente deberá certificar experiencia de mínimo tres (3) años para Contact Center los cuales deberán ser acreditados con mínimo tres (3) certificaciones de contratos en ejecución y/o ejecutados a partir del 01 de enero de 2012 y hasta el cierre de la presente convocatoria, cuyo objeto o alcance sea en servicios de Contact Center.

¿La sumatoria de los 3 certificados me deben dar los 3 años de experiencia? ¿Se deben presentar 3 certificados con mínimo 3 años de experiencia cada uno?

RESPUESTA 8– El proponente deberá presentar como mínimo tres certificaciones las cuales deben sumar como mínimo tres (3) años de experiencia para Contact Center de contratos en ejecución y/o ejecutados a partir del 01 de enero de 2012 y hasta el cierre de la presente convocatoria.

¿La sumatoria de los 3 certificados me deben dar los 3 años de experiencia? Si.

¿Se deben presentar 3 certificados con mínimo 3 años de experiencia cada uno? Si, se deben presentar mínimo 3 certificaciones, pero su sumatoria debe ser mínimo 3 años, no necesariamente cada uno debe ser de 3 años.

PREGUNTA 9. B. Mercadeo Relacional- Canales de marketing: El proponente deberá certificar experiencia de mínimo dos (2) años para mercadeo relacional mediante el uso de distintos canales de marketing (email, SMS, IVR) o su equivalente con certificaciones de contratos en ejecución y/o ejecutados a partir del 01 de enero de 2012 y hasta el cierre de la presente convocatoria, cuyo objeto o alcance sea en mercadeo relacional o su equivalente.

¿Cuántas certificaciones?

¿La sumatoria de los certificados me deben dar los 2 años de experiencia?

¿La cantidad de certificados solicitados deberán contener mínimo 2 años de experiencia cada uno?

RESPUESTA 9 – El proponente deberá certificar experiencia de mínimo dos (2) años para mercadeo relacional mediante el uso de distintos canales de marketing (email, SMS, IVR) o su equivalente con certificaciones de contratos en ejecución y/o ejecutados a partir del 01 de enero de 2012 y hasta el cierre de la presente convocatoria, cuyo objeto o alcance sea en mercadeo relacional o su equivalente

¿Cuántas certificaciones? No se establece un mínimo de certificados puede ser uno que tenga los 2 años de experiencia.

¿La sumatoria de los certificados me deben dar los 2 años de experiencia? Si.

¿La cantidad de certificados solicitados deberán contener mínimo 2 años de experiencia cada uno? No, su sumatoria debe ser mínimo 2 años, no necesariamente cada uno debe tener 2 años.

PREGUNTA 10. ¿Solo pueden participar en del proceso en referencia las empresas Miypyme que limitaron la convocatoria y manifestaron interés? o es posible participar desde una empresa en la condición de MiPyme que no haya manifestado interés.

RESPUESTA 10 – Cualquier Mipyme puede participar en el proceso, sin importar si presentó o no manifestación de interés, tal como se establece en el numeral 3.1, de los términos de referencia definitivos - quienes pueden participar:

a. Persona Jurídica Nacional: Que ostente y acredite la calidad de Micro, Pequeña y Mediana Empresa – **MIPYMES** de conformidad con lo dispuesto en la ley 905 de 2004, ley 1450 de 2011, Decreto 1074 de 2015 y demás disposiciones normativas aplicables este segmento empresarial con mínimo cinco (5) años de constituidas y registradas a la fecha de presentación de la propuesta.

b. Consorcios o uniones temporales integrados únicamente por personas jurídicas que sean **MIPYMES**: Podrán participar en esta invitación consorcios o uniones temporales conformados por personas jurídicas **MIPYMES**. 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 individuales que lo conforman.

PREGUNTA 11. ¿Es posible participar en consorcio y/o unión temporal donde uno de los asociados en esta figura acredite la calidad de empresa Mipyme y el otro asociado no tenga esta condición?

RESPUESTA 11 – No, en el numeral 3.1, de los términos de referencia definitivos quedó establecido quienes pueden participar:

a. Persona Jurídica Nacional: Que ostente y acredite la calidad de Micro, Pequeña y Mediana Empresa – **MIPYMES** de conformidad con lo dispuesto en la ley 905 de 2004, ley 1450 de 2011, Decreto 1074 de 2015 y demás disposiciones normativas aplicables este segmento empresarial con mínimo cinco (5) años de constituidas y registradas a la fecha de presentación de la propuesta.

b. Consorcios o uniones temporales integrados únicamente por personas jurídicas que sean **MIPYMES**: Podrán participar en esta invitación consorcios o uniones temporales conformados por personas jurídicas **MIPYMES**. 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 individuales que lo conforman.

NOTA UNO: Teniendo en cuenta que la presente invitación está limitada a Mipymes, en el caso de proponentes plurales, cada uno de los integrantes debe ser Mipyme.

PREGUNTA 12. IVR Transaccional. ¿Qué tan transaccional debe ser el IVR, es decir, que transacciones se espera que realice?

RESPUESTA 12 – Hace referencia a que la configuración de algunos IVRs pueda ser direccionados a un agente dependiendo la respuesta, sin embargo, la gran mayoría son netamente informativos. 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 **INNPULSA COLOMBIA**.

PREGUNTA 13. ¿INNPULSA COLOMBIA tiene ya una línea DID posicionada y certificada?

RESPUESTA 13 –No, **INNPULSA COLOMBIA** cuenta con una línea telefónica física.

PREGUNTA 14. ¿INNPULSA COLOMBIA tiene ya una línea de WP posicionada y certificada? O ¿requieren que nosotros les proveamos una línea certificada de WhatsApp?

RESPUESTA 14 – Actualmente la línea no se encuentra certificada, no obstante, durante la ejecución del contrato se podrá realizar esta gestión y una vez validada la pertinencia del servicio, **INNPULSA COLOMBIA** podrá asumir los costos derivados de dicha certificación. Por el momento no es necesario que nos provean la línea certificada.

PREGUNTA 15. ¿Qué volumetría mensual de correos electrónicos de salida se tiene mapeado enviar?

RESPUESTA 15 – Ver respuesta a pregunta No 2.

PREGUNTA 16. ¿Qué volumetría mensual de SMS de salida se tiene mapeado enviar?

RESPUESTA 16 – De acuerdo con el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto, numeral 8, el proponente deberá contar servicio de IVR (Respuesta de voz interactiva), envió masivo de SMS (servicio de mensaje de texto), y emailmarketing **sin restricción de cantidad de uso**.

Actualmente no se tienen proyecciones de envíos para el próximo año, sin embargo, a continuación, se detallan los mensajes enviados durante los años 2020, 2021 y 2022 para que los proponentes tengan un estimado:

MENSAJES DE TEXTO ENVIADOS-SMS

Mes	2020	2021	2022
Enero	1.324	56.750	540
Febrero	3.128	43.644	32.789
Marzo	49.932	121.400	187.552
Abril	3.578	114.154	119.110
Mayo	131.232	95.851	78.494
Junio	14.856	22.356	259.307
Julio	14.248	169.023	157.393
Agosto	130.281	65.364	95.438
Septiembre	87.775	165.157	2.837
Octubre	398.689	135.789	181.867
Noviembre	483.484	319.440	327.885
Diciembre	130.446	35.501	
Total general	1.448.973	1.344.429	1.443.212

PREGUNTA 17. ¿Qué volumetría mensual de mensajes de WhatsApp de salida se tiene mapeado enviar?

RESPUESTA 17 – Actualmente el servicio de whatsApp es utilizado para la respuesta individual de las solicitudes que se reciban mediante la línea, no obstante, se aclara que no se cuenta con el servicio de distribución masiva mediante este canal. Sin embargo, esta condición puede cambiar según las necesidades de **INNPULSA COLOMBIA**.

PREGUNTA 18. ¿Los SMS y mensajes de WhatsApp requieren que sean bidireccionales (outbound e inbound)?

RESPUESTA 18 – Actualmente los SMS y mensajes de WhatsApp se manejan de una sola vía, no obstante y en caso de requerirse, INNPULSA COLOMBIA podrá requerir que el servicio se preste de manera bidireccional.

PREGUNTA 19. En caso de que los SMS y mensajes de WhatsApp se requieran bidireccionales, ¿Cuál es la volumetría histórica de entrada inbound de interacciones por estos canales?

RESPUESTA 19. En la actualidad los SMS y mensajes de WhatsApp se manejan de una sola vía.

Sin embargo, a continuación, se detallan las solicitudes gestionadas por Whatsapp:

Mes	2021	2022
Enero	0	614
Febrero	0	695
Marzo	0	705
Abril	39	724
Mayo	840	528
Junio	840	500
Julio	829	484
Agosto	596	523
Septiembre	553	496
Octubre	506	555
Noviembre	401	602
Diciembre	603	
Total general	5207	6426

PREGUNTA 20. En caso de que se requiera atención inbound del canal WhatsApp, ¿Cuál es el máximo de interacciones simultáneas que puede atender el agente?

RESPUESTA 20. Actualmente un solo agente maneja la línea de WhatsApp, no obstante esto puede variar y el Contact Center seleccionado deberá estar en la capacidad de atender con el equipo necesario para la gestión.

PREGUNTA 21. En caso de que se requiera atención inbound del canal WhatsApp ¿Se requiere un bot de atención?

RESPUESTA 21. No está contemplada la implementación de un BOT por el momento.

PREGUNTA 22. ¿Los planes de telefonía ya están contratados por INNPULSA COLOMBIA?

RESPUESTA 22. Si, INNPULSA COLOMBIA ya tiene planes contratados y por ende asumirá el valor de las mensualidades facturadas por estos operadores.

PREGUNTA 23. ¿Cuál es el costo del traslado de las líneas al proveedor?

RESPUESTA 23. Los costos estarán asociados a los requerimientos técnicos y de infraestructura solicitados por Claro Colombia. De resaltar que el proponente seleccionado deberá asumir los costos inherentes al traslado de la línea a sus instalaciones.

PREGUNTA 24. ¿Se requiere un CRM con escalamiento a áreas internas de INNPULSA COLOMBIA?

RESPUESTA 24. No está contemplado en el alcance que el proponente cuente con un CRM con escalamiento a áreas internas. Sin embargo, se estructurará con el proponente seleccionado la metodología para escalar las PQRS al equipo de Servicio al Cliente de INNPULSA COLOMBIA.

PREGUNTA 25. En caso de ser positiva la pregunta anterior: ¿Cuántas licencias (usuarios) del CRM se requieren para el personal interno de INNPULSA?

RESPUESTA 25. No se requieren licencias. Ver respuesta 24.

PREGUNTA 26. Se solicita volumetría histórica de por lo menos los últimos 3 meses de llamadas inbound segmentada por días en franjas de medias horas. (Canal telefónico inbound)

RESPUESTA 26. A continuación se detallan las llamadas por días de los últimos 3 meses

Septiembre			Octubre			Noviembre		
FECHA	LLAMADAS CONTESTADAS	ABANDONO	FECHA	LLAMADAS CONTESTADAS	ABANDONO	FECHA	LLAMADAS CONTESTADAS	ABANDONO
7/09/2022	9		1/10/2022	0		1/11/2022	10	
8/09/2022	9		2/10/2022	0		2/11/2022	11	1
9/09/2022	7		3/10/2022	7		3/11/2022	2	
10/09/2022	0		4/10/2022	11	2	4/11/2022	9	
11/09/2022	0		5/10/2022	13		5/11/2022	0	
12/09/2022	7		6/10/2022	7		6/11/2022	0	
13/09/2022	4	1	7/10/2022	11		7/11/2022	0	
14/09/2022	2		8/10/2022	0		8/11/2022	18	1
15/09/2022	9		9/10/2022	0		9/11/2022	12	

16/09/2022	4		10/10/2022	4	1	10/11/2022	8	
17/09/2022	0		11/10/2022	10		11/11/2022	12	
18/09/2022	0		12/10/2022	14	1	12/11/2022	0	
19/09/2022	5		13/10/2022	14		13/11/2022	0	
20/09/2022	5		14/10/2022	9		14/11/2022	0	
21/09/2022	12	1	15/10/2022	0		15/11/2022	12	
22/09/2022	9	1	16/10/2022	0		16/11/2022	17	2
23/09/2022	7		17/10/2022	0		17/11/2022	5	
24/09/2022	0		18/10/2022	14		18/11/2022	3	
25/09/2022	0		19/10/2022	5		19/11/2022	0	
26/09/2022	13	1	20/10/2022	11		20/11/2022	0	
27/09/2022	6	1	21/10/2022	9		21/11/2022	8	
28/09/2022	14		22/10/2022	0		22/11/2022	15	1
29/09/2022	13		23/10/2022	0		23/11/2022	18	
30/09/2022	9		24/10/2022	10		24/11/2022	6	
TOTAL	144	5	25/10/2022	10		25/11/2022	7	
			26/10/2022	14		26/11/2022	0	
			27/10/2022	9		27/11/2022	0	
			28/10/2022	5	1	28/11/2022	6	
			29/10/2022	0		29/11/2022	1	
			30/10/2022	0		30/11/2022	3	
			31/10/2022	8		1/12/2022	9	
			TOTAL	195	5	2/12/2022	8	
						3/12/2022	0	
						4/12/2022	0	
						5/12/2022	7	
						6/12/2022	7	1
						TOTAL	214	6

También se comparte el detalle de llamadas recibidas por mes de los últimos 3 años

Mes	2020	2021	2022
Enero	404	294	200
Febrero	451	98	228
Marzo	950	417	225
Abril	1314	337	241
Mayo	380	316	212
Junio	262	377	224
Julio	307	424	220
Agosto	295	353	173
Septiembre	353	295	144
Octubre	344	262	195
Noviembre	282	217	214
Diciembre	318	112	
Total general	5660	3502	2276

PREGUNTA 27. Por favor aclarar la NOTA UNO de la página 20 de “ENTREGABLE”.

RESPUESTA 27. Cada mes se debe generar un informe de toda la gestión realizada por el contact center que contenga como mínimo el cumplimiento de los indicadores mencionados (nivel de servicio, eficiencia nivel de servicio) así como la cantidad de llamadas recibidas y su clasificación, la cantidad de correos recibidos y su clasificación, los telemercadeos realizados durante el mes de ejecución, conversaciones atendidas por la línea WhatsApp, la cantidad de correos electrónicos y mensajes de texto (SMS) junto con su informe de apertura, el cual debe ser enviado al supervisor del contrato para aprobar el correspondiente pago del mes.

PREGUNTA 28. Por favor aclarar ¿qué es el programa APPS.CO?

RESPUESTA 28. Es un programa del Ministerio TIC operado por **INNPULSA COLOMBIA** que tiene como objetivo promover y potenciar la generación creación y consolidación de negocios a partir del uso de las TIC. En caso de requerirse se adicionarán recursos para su operación, los cuales se ejecutarían por consumo de créditos con base en valores unitarios de envíos.

PREGUNTA 29. Las bases de datos que nos provea INNPULSA para hacer las gestiones de salida (Outbound, SMS, email marketing, etc.) ¿Ya tienen autorización de uso y tratamiento de los datos por parte de los clientes y/o usuarios?

RESPUESTA 29. Si, las bases utilizadas ya cuentan con autorización de uso y tratamiento de datos, no obstante, y de requerirse se informará al Contact Center para que este realice la solicitud de dicha autorización.

PREGUNTA 30. INNPULSA COLOMBIA va a compartir las respuestas a las preguntas que formularon los otros proponentes?

RESPUESTA 30. Si, de acuerdo con el numeral 2.5 cronograma de la invitación la respuesta a preguntas y/o aclaraciones se realizará en la página web, www.innpulsacolombia.com.

PREGUNTA 31. Además de lo estipulado en el numeral 2.9 ¿Se requiere presentar la propuesta de forma física (Impresa)?

RESPUESTA 31. No, la propuesta debe ser enviada a la dirección de correo electrónico: tatiana.bacca@innpulsacolombia.com y juan.ruiiz@fiducoldex.com.co indicando en el asunto, el nombre y número de la Invitación.

PREGUNTA 32. ¿El cargo de gerente de cuenta debe ser exclusivo para la operación de INNPULSA o puede ser compartido? Numeral 3.2.2.2 “Equipo de trabajo”.

RESPUESTA 32. Tal como se establece en la descripción del equipo de trabajo numeral 3.2.2.2 la disponibilidad requerida para el gerente de cuenta es del 50 % para el desarrollo del proyecto.

PREGUNTA 33. En caso de evidenciar optimización de recursos ¿podría plantearse una estructura de equipo diferente especialmente en cargo de agentes? Numeral 3.2.2.2 “Equipo de trabajo”

RESPUESTA 33. No, como mínimo debe garantizarse el equipo de trabajo requerido en el numeral 3.2.2.2.

PREGUNTA 34. Se debe tener disponible en el momento de la presentación de la licitación ya contratado el equipo de trabajo, esto ya que en anexo 2 experiencia del proponente y equipo de trabajo solicitan relacionar información puntual y anexar hojas de vida, en caso de no tenerlo ¿Cuál será el manejo?

RESPUESTA 34. 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. Por tal razón es necesario relacionar y adjuntar las hojas de vida solicitadas del equipo de trabajo que estará disponible para ejecutar el servicio, de lo contrario no cumplirán con el requisito técnico habilitante. El equipo debe estar disponible para iniciar operación en el evento de resultar seleccionado y contratado el proponente.

PREGUNTA 35. ¿Los valores de la propuesta económica deben presentarse sin IVA?

RESPUESTA 35. Para la presentación de la oferta económica, el proponente deberá indicar el valor de esta especificando el IVA, sin que el valor total de la propuesta, **incluido IVA** y demás gravámenes pueda superar el presupuesto establecido en la presente invitación (hasta \$348.000.000). La propuesta debe presentarse en pesos colombianos y sin anotar centavos.

El proponente deberá presentar la propuesta económica de acuerdo con lo siguiente:

SERVICIO	VALOR DEL SERVICIO ANUAL	IVA	VALOR TOTAL (IVA incluido)
SERVICIOS MERCADEO RELACIONAL+ CONTACT CENTER			

PREGUNTA 36. ¿La formación inicial de producto y proceso estará a cargo de INNPULSA COLOMBIA?

RESPUESTA 36. INNPULSA COLOMBIA será la encargada de realizar la capacitación correspondiente.

PREGUNTA 37. Respecto a las modificaciones que se llegasen a presentar a los términos de referencia por parte de INNPULSA ¿se hará notificación a través de correo electrónico que genere una alerta? Numeral 1.21 Modificaciones y adendas a los términos de la invitación, pagina 13.

RESPUESTA 37. En el caso en que **INNPULSA COLOMBIA** expida adendas que modifiquen el contenido de la invitación que versen sobre las obligaciones del contrato a suscribir, los requisitos habilitantes y/o de calificación de las propuestas, se ampliará el plazo establecido para el cierre de la invitación y entrega de propuesta.

En este caso, la modificación del cronograma se hará mediante adenda que se **publicará en la página Web de INNPULSA COLOMBIA.**

PREGUNTA 38 *¿Se debe contar con una infraestructura física en oficina o se puede desarrollar modelo Work at home? Numeral 2.2 alcance técnico del objeto Ítem 1, página 17*

RESPUESTA 38. De acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2. Alcance técnico del objeto; el proponente debe realizar el montaje de los espacios físicos adecuados y elementos requeridos para la prestación del servicio de contact center, a través de estaciones de trabajo apropiadas para el equipo de trabajo que estará a disposición de **INNPULSA COLOMBIA** para poder atender llamadas de entrada, salida, recibir y contestar correos electrónicos recibidos en info@innpulsacolombia.com.

En tal sentido es indiferente que sean puestos en las instalaciones físicas del proponente o en teletrabajo, siempre y cuando se cumpla con las condiciones técnicas, tecnológicas, de pertinencia, entre otras, apropiadas de cada puesto de trabajo.

PREGUNTA 39. *Solicitamos extender el preaviso de terminación de contrato e 15 días como lo sugiere INNPULSA a 60 días. Numeral 6.4 duración, Nota Dos, página 51.*

RESPUESTA 39. No es posible atender esta solicitud, son condiciones internas ya previstas para todos nuestros vínculos jurídicos.

PREGUNTA 40. *Por favor aclarar a que se refiere con “Cumplimiento imperfecto de las obligaciones a cargo del contratista” ¿Cómo se determinan o caracterizan estas? Numeral 6.7 Multas, página 55.*

RESPUESTA 40. Comprende toda disconformidad entre las obligaciones acordadas y las realmente ejecutadas por el contratista.

El presente se publica el **nueve (9) de diciembre de 2022** en la página web <https://www.innpulsacolombia.com> en cumplimiento de las condiciones indicadas en los Términos de Referencia.

FIDUCOLDEX - INNPULSA COLOMBIA