

ACLARACIONES Convocatoria 309

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE CORREOS ELECTRÓNICOS, MENSAJES DE TEXTO Y MENSAJES DE VOZ, DE FORMA MASIVA LA CUAL SE DEBE INTEGRAR CON EL CRM Y ERP DE LA CAJA (SEVEN, KACTUS Y ATHENEA).

- El presente es con el fin de dar aclaración a las siguientes inquietudes:
 1. ¿Duración del contrato?
Respuesta: 7 Meses contados a partir de junio
 2. ¿De qué tamaño es la base de datos para el envío de email masivos? (cantidad de registros)
Respuesta: La proyección realizada para envío de mail masivo de junio de 2021 a enero de 2022 es de 2.095.922 aproximadamente
 3. ¿Cuántos mensajes de texto y voz se requieren enviar?
Respuesta: La proyección realizada para el envío de msj de texto de junio de 2021 a enero de 2022 es de 1.035.264 aproximadamente; la proyección para mensajes de voz de junio 2021 a enero 2022 es de 40.000 aproximadamente.
 4. ¿Los mensajes de voz serán masivos (el cliente debe entregar el audio) o personalizados (¿vamos a usar los formatos de voz estándar del sistema o qué característica debería tener esta personalización de audio?)
Respuesta: Los msj de voz serán masivos, la plataforma deberá permitir escoger la característica del tono de voz y también deberá permitir escoger el tono de voz estándar.
 5. En el anexo 2, nota No. 4, ¿El envío de mensajes push será a nivel de integración o como se piensan realizar?
Respuesta: La Caja realizará la interacción a través de la Web Service o APPI.
 6. En el anexo 2, nota No. 6, por favor confirmar si los mensajes de texto van a tener un link para el tracking de la reportaría o estadísticas del mensaje.
Respuesta: La plataforma deberá generar los reportes estadísticos de envíos tales como reporte de enviados, rebotados, aperturados, no cargados los cuales deberán estar integrados con el CRM.
 7. En el anexo 2, nota No. 7, pueden discriminar un poco más como quieren recibir la información de los reportes mensuales o anuales o si es puede enviar un modelo del reporte que desean.
Respuesta: Cada reporte deberá contener como mínimo la descripción de la campaña - fecha de envío - estado del envío (efectivos - aperturas - link - no enviados - cerrados - rebotados).
 8. En el anexo 2, nota No. 9, nosotros debemos construir el documento o ustedes lo generan? De ser así, como sería la forma de transferencia de dichos archivos.
Respuesta: La Caja de Compensación se encarga del diseño de los documentos para el envío los cuales deberán estar integrados con el CRM y ERP.
 9. En el anexo 2, nota No. 10, por favor aclarar a qué hace referencia el salto de mail y mensaje de texto.
Respuesta: Se hace referencia a que del listado para enviar alguno de los usuarios no tiene relacionado el mail o el número de móvil, y esto no afectará el consecutivo del envío.
 10. ¿Cómo se van a contemplar costos de las integraciones? ¿Quién será el responsable de realizarlas?



Respuesta: Comfenalco Tolima está en el proceso de implementación de un ERP para todas las verticales de la Caja, por lo tanto, la integración la realizaremos a partir de un servicio que ustedes nos dispongan (WebService, Api)

Una Nota en Calidad de Vida

Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima Comfenalco
Nit. 890.700.148-4

11. Pese a estar pendiente de las convocatorias notamos el proceso CON-309 solamente el día de hoy 19 de mayo, como nuestra empresa esta jurídicamente ubicada en la república de Panamá, la emisión de las pólizas y el recabo de algunos documentos nos tomara un tiempo que va a superar el día cierre de la presente convocatoria. Solicitamos respetuosamente nos sea concedido un plazo adicional de diez días hábiles para poder cumplir con todos los requisitos legales.

Respuesta: se adicionador por ADENDA 3 días más,

12.

No.	ITEM	
2	VALOR MÁXIMO DEL CONTRATO	<p>(ii) Pregunta: Nuestros precios van sin IVA pues nos somos responsables de ese impuesto al no estar ubicados jurídicamente en Colombia, es eso un inconveniente?</p> <p>(vi) Pregunta: Nuestra facturación es emitida desde Panamá, es válido?</p> <p>En la propuesta, el oferente debe indicar claramente: (i) Periodo de sostenibilidad de los precios ofertados, a partir de la fecha de cierre de la presente convocatoria; (ii) los valores a ofertar en pesos Colombianos, para cada caso los proponentes deben indicar el precio unitario incluido IVA (iii) El oferente por voluntad propia podrá incluir valores agregados que mejore la necesidad de la Caja; (iv) Se tendrá en cuenta la forma de pago propuesta por el proveedor, incluyendo descuentos financieros (vi) La factura que emita el oferente deberá cumplir en todos sus efectos con la obligatoria descrita por la DIAN.</p> <p>Respuesta: No es impedimento; se rigen en la legislación del País donde estén ubicados jurídicamente.</p>
4	EXPERIENCIA EXIGIDA	<p>Si he sido proveedor durante un tiempo importante, asumimos entonces que no es necesario cumplir con este punto</p> <p>Respuesta: Es un requisito obligatorio y se deben presentar los documentos con base en lo solicitado en los términos de referencia. El proponente deberá</p> <p>(i) Demostrar una experiencia en la ejecución de tres (3) contratos, cuyo objeto sea igual o similar al objeto de la presente licitación. (ii) Dichos contratos que acrediten experiencia, deben tener ejecución durante los últimos tres (3) años, previos al cierre del presente proceso, (iii) El total de las contrataciones acreditadas deberán ser iguales o superiores al valor a contratar y (iv) El objeto de las contrataciones presentadas para acreditar experiencia, debe ser igual o similar al motivo de la presente licitación.</p>
10	PÓLIZA DE GARANTIA DE SERIEDAD DE LA OFERTA	<p>Al ser una sociedad establecida en Panamá, esta póliza estará emitida en USD (Dólares americanos), ¿es esto un impedimento para el cumplimiento de los requisitos?</p> <p>Respuesta: No hay impedimento.</p>

Carrera 5 calle 37 esquina, edificio sede

Ibagué – Tolima

Línea gratuita: 01 8000 911 010

Línea de Atención al Usuario: (8) 264 67 10 – 277 00 34

PBX: (8) 267 00 88

www.comfenalco.com.co



		<p>El hecho de ser una empresa que lleva unos años como proveedora de Comfenalco Tolima, es posible que este requerimiento sea omitido, ¿y si somos elegidos si proceder con las pólizas requeridas en el punto 5?</p> <p>Respuesta: Es un requisito obligatorio para todos los participantes. Comfenalco Cuantía: 10% del valor de la propuesta. La garantía debe establecerse en pesos colombianos. Vigencia: Sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de vencimiento del plazo límite para presentación de las propuestas. El proponente favorecido se debe comprometer a mantenerla vigente hasta la constitución de garantía de cumplimiento. Beneficiario: Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima, COMFENALCO TOLIMA, Nit. 890.700.148-4</p>
11	GARANTIAS EXIGIDAS EN CASO DE SER SELECCIONADO EL PROPONENTE	<p>Al ser una sociedad establecida en Panamá, esta póliza estará emitida en USD (Dólares americanos), ¿es esto un impedimento para el cumplimiento de los requisitos?</p> <p>Respuesta: Es un requisito obligatorio para todos los participantes. Luego de ser adjudicado el contrato, se le exigirá al Contratista elegido las siguientes garantías para legalizar su contrato. Póliza de Cumplimiento por el 20% del valor del contrato, por la vigencia del mismo y cuatro (4) meses más. Póliza de calidad. Por el 25% del valor del contrato, por la vigencia del mismo y un (1) año más. De salarios, prestaciones sociales e Indemnizaciones, cubre el riesgo de incumplimiento de las obligaciones laborales a que está obligado el contratista, relacionados con el personal utilizado para la ejecución del contrato, y se debe otorgar por suma no inferior al 15% del valor del contrato, durante la vigencia del mismo y tres (3) años más. De responsabilidad civil extracontractual: El cual ampara a la Corporación de daños o perjuicios a terceras personas que puedan surgir por hechos u omisiones del contratista, por suma equivalente al 30% del contrato sin que esta suma sea inferior a 200 SMLMV con una vigencia igual a la duración del contrato y cuatro (4) meses más.</p>
14	FORMA DE PAGO	<p>Qué pasa si la empresa está ubicada jurídicamente en Panamá y el pago respectivo también se debe hacer en banco Mercantil de Panamá</p> <p>Respuesta: Comfenalco Tolima realiza transferencias en pesos, se requiere anexar certificación bancaria para hacer el registro de la misma.</p>
Anexo 2	1. El proveedor deberá cumplir con lo estipulado en ley de protección de datos Ley 1582 y sus decretos reglamentarios.	<p>Al ser una persona jurídica panameña debemos cumplir con la legislación en ese país, no obstante, si tiene una política de tratamiento y esta publicada en su sitio WEB.</p> <p>Respuesta: Teniendo en cuenta que el servicio se va a prestar en Colombia la Empresa debe acogerse a la Normatividad Colombiana, por lo que debe manejar la Ley 1581 de 2012 Política de protección de Datos y la Ley 1266 de 2008 de Habeas Data.</p>
Anexo 2	2. El proveedor deberá cumplir con la política de Protección de datos de la Caja	<p>No encontramos publicado en su WEB cuales son las políticas, sin embargo, nuestra solución al ser una herramienta gestionada por el usuario, se adapta al uso de datos que el cliente realice, siempre enmarcadas también en nuestras políticas de uso justo.</p> <p>Respuesta: Se debe ingresar al Link de la Política https://comfenalco.com.co/wp-content/uploads/2019/06/POLITICA-DE-TRATAMIENTO-DE-DATOS-ACTUALIZADA-2019.pdf.</p>

Anexo 2	19. El proveedor deberá garantizar que se puedan subir o trabajar al tiempo dos o varias combinaciones de correspondencia sin cruzar la información así se manejen las mismas etiquetas en correos y mensaje de texto.	Es posible ampliar este requerimiento, si se puede con un ejemplo para tener más claridad al respecto. Respuesta: La Caja requiere que el proveedor ofrezca que se puedan enviar más de un documento con base de datos diferente que contenga combinación de correspondencia.
----------------	--	--

13. **Es posible tener los volúmenes de transacciones, Emails, SMS, mensajes de voz para periodos anuales o mensuales, desde cada una de las fuentes a integrar (CRM, ERP, Athenea)**

Respuesta: La proyección realizada para envío de mail masivo de junio de 2021 a enero de 2022 es de 2.095.922 aproximadamente. La proyección realizada para el envío de msj de texto de junio de 2021 a enero de 2022 es de 1.035.264 aproximadamente; la proyección para mensajes de voz de junio 2021 a enero 2022 es de 40.000 aproximadamente.

14. atendiendo la CON-309 TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA CONTRATACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE ENVÍO DE CORREOS ELECTRÓNICOS, MENSAJES DE TEXTO Y MENSAJES DE VOZ, DE FORMA MASIVA LA CUAL SE DEBE INTEGRAR CON EL CRM Y ERP DE LA CAJA (SEVEN, KACTUS Y ATHENEA).

Por favor confirmar el tipo de integración de las plataformas (SEVEN, KACTUS Y ATHENEA) si es posible su integración por API o Web Service.

Respuesta: Comfenalco Tolima está en proceso de implementación de un ERP para todas las verticales de la Caja por lo tanto podemos consumir servicios de un Web Service o un API .

15. ¿Existe la posibilidad de presentar oferta en modalidad de UNION TEMPORAL? Lo anterior para ser tenido en cuenta y lograr cumplir a cabalidad con todos los requisitos expuestos en el pliego y participar de tan importante proceso.

Respuesta: No solo se pueden presentar las Personas Jurídicas, cuya actividad económica esté relacionada con el suministro e instalación del servicio requerido. El objeto social de las personas jurídicas debe permitir la realización del objeto a contratar y la duración de la persona jurídica, no debe ser inferior a la duración del contrato y un (1) año más

16. Solicitamos amablemente y de ser aprobada la solicitud del punto 1, extender el proceso y entrega de oferta para el viernes 28 de mayo de 2021, para contar con tiempo suficiente de construir oferta.

Respuesta: Se amplía presentación de las propuestas para el 27 de mayo

DIANA LUCÍA REYES GUTIÉRREZ **DIRECTORA ADMINISTRATIVA**

Proyecto/Elaboro: Clarivel Mendieta Murillejo_ Jefe Departamento de Compras
Reviso/Aprobó: Diana Patricia Bonilla Guarnizo- Coordinadora Atención al Usuario (e firma)
Alexander Barragán Alfaro- jefe División Jurídica

(Firma)

Carrera 5 calle 37 esquina, edificio sede
Ibagué – Tolima

Línea gratuita: 01 8000 911 010

Línea de Atención al Usuario: (8) 264 67 10 – 277 00 34

PBX: (8) 267 00 88

www.comfenalco.com.co