

Bogotá, D.C., 13 de enero de 2020
DAI - 19356 - 20

SEÑORES**Posibles interesados**

Ciudad

ASUNTO: SOLICITUD DE COTIZACIÓN *Servicio de comunicación Omnichannel para el envío de email a los grupos de interés del programa Tarjeta Joven.*

Reciba un cordial saludo,

El Fondo Nacional de Turismo, es una entidad encargada del manejo de los recursos destinados a la ejecución de los planes y programas de promoción y mercadeo turístico y a fortalecer y mejorar la competitividad y la infraestructura del sector turismo, en concordancia con los lineamientos de la política turística definidos por Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Conforme lo establecido en la Ley 1450 de 2011, en su artículo 40, cuenta con un régimen de contratación de carácter privado, es decir que el Fondo, para la ejecución de los planes y programas antes mencionados se rige por las normas del Código Civil, Código de Comercio y su Manual de Contratación.

De conformidad con lo establecido en el numeral 3.3, se convoca a presentar cotización a las personas naturales y/o jurídicas para: *Servicio de comunicación Omnichannel para el envío de email a los grupos de interés del programa Tarjeta Joven.*

➤ **Características Técnicas de la Cotización**

Para presentar su cotización agradecemos tener en cuenta lo siguiente:

EN LA COTIZACIÓN DEL SERVICIO DEBE INDICARSE LO SIGUIENTE

1. Especificaciones técnicas:

- Marketing automation, herramienta de automatización por Workflows con la capacidad de segmentar y personalizar los envíos para permitir construir procesos que envíen comunicaciones a la base de datos de Tarjeta Joven, de manera omnicanal según corresponda para email, SMS y Push Notification.
- Eficiencia del proceso de volumen de datos únicos, bajo un estricto y control de cumplimiento de un SLA de entrega para generar comunicaciones digitales más asertivas a través de mail.

- Eficiencia del contenido entregado en el momento justo, capacidad de procesar un numero gigante de estructuras y variables de las bases de datos para llegar a los grupos de interés del programa Tarjeta Joven, en el lugar y momento adecuado a través de email.
- Agilidad y versatilidad de micro segmentos auto-generados en respuesta a las distintas variables del programa Tarjeta Joven que permitan responder a una demanda cambiante no alcanzada por la estandarización de procesos.
- Permitir Omnicanalidad para según el comportamiento e interés del contacto, asignarle la inteligencia más adecuada a cada comunicación para generar comunicaciones digitales más relevantes y personales a través de email.
- Campañas automáticas para automatizar procesos repetitivos con el fin de alivianar la planificación de envíos a los grupos de interés del programa Tarjeta Joven.
- Reportes de manera aislada y conjunta de los envíos realizados.
- Sincronización ilimitada de los contactos definidos por el programa Tarjeta Joven a través de bases de datos en formatos CSV, FTP, API, Webhooks.
- Posibilidad de definir los campos necesarios y definidos por Fontur entre personalizados y predeterminados para precisar las propiedades de cada uno de los contactos de los grupos de interés del programa Tarjeta Joven.
- Capacidad para valorar, agrupar y definir los contactos según las necesidades que el programa Tarjeta Joven establezca.
- Capacidad para la creación de perfiles sobre los datos naturales y contextuales de los usuarios establecidos como contactos del programa Tarjeta Joven para realizar combinaciones con datos de comportamiento e interés.
- Capacidad para construir segmentos a partir de las bases de datos propias y la información de segmentación por intereses ofrecida por la plataforma.
- Capacidad para construir plantillas html para los envíos de mail que se vayan a realizar.
- Permitir la configuración personalizada de los mails a enviar, acorde con la información de intereses de los usuarios.
- Capacidad para generar reportes con los siguientes indicadores: Efectivos, rebotes, aperturas, open rate, unique open rate, clicks, click through rate, click to open rate, virales(cantidad de veces que la información se compartió por redes), viral rate, suscriptos, desuscriptos, contactos sin actividad. Los anteriores indicadores deberán contar con la capacidad de articularse para medir alcance bajo webhooks por actividad, reportes automáticos o Google Analytics.
- Asegurar niveles de servicios superiores al 99,5%.
- Prioridad en atención y prestación de soporte técnico para atender a las eventualidades técnicas que se puedan presentar en el desarrollo del contrato.
- Capacitaciones al equipo de trabajo de Fontur para el adecuado funcionamiento de la plataforma de envíos.

- Contar con asesoramiento estratégico, técnico y omnicanal que permita el desarrollo e implementación de las diferentes estrategias de comunicación digital para el programa Tarjeta Jove de Fontur.
- Acompañamiento en la configuración de funciones avanzadas.
- Acompañamiento en la ejecución, diseño, maquetado HTML e integración de datos de las campañas de mailing que el programa Tarjeta Joven de Fontur realice durante la ejecución del contrato.

2. Cantidad:

- Capacidad para enviar 650.000 mails mensualmente, para una capacidad total de 7.800.000 envío de mails en el año.

3. Tiempo de ejecución:

- Doce (12) meses a partir de la firma del acta de inicio del contrato.

4. Obligaciones:

- Cumplir con todas las actividades y requerimientos técnicos solicitados en este proceso.

5. Entregables:

- Plan de trabajo para la ejecución de todas las actividades establecidas en el marco del contrato.
- Informes solicitados por el programa Tarjeta Joven, relacionados con la ejecución y avance del proyecto.

6. Garantías que se exigirán:

- Cumplimiento del contrato.
- Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales.
- Calidad del servicio.

7. Forma de pago:

- Un primer pago por el 30% del valor del contrato, una vez se haya suscrito el acta de inicio y aprobado el plan de trabajo.
- Un segundo pago del 50% del valor del contrato, una vez se haya cumplido el sexto mes de ejecución del contrato.

- Un tercer y último pago del 20% del valor del contrato, una vez se haya recibido a satisfacción el informe final del contrato y se haya firmado el acta de liquidación.

8. Presupuesto estimado por FONTUR:

- TREINTA Y OCHO MILLONES DE PESOS M/CTE (\$38.000.000) IVA INCLUIDO.

9. EXPERIENCIA

- Una (1) certificación de un contrato en ejecución cuyo objeto sea la realización de campañas con componente de omnicanalidad y envíos totales anuales de 5 millones de mails, cuya ejecución se haya iniciado en los últimos dos (2) años.

➤ CASUALES DE RECHAZO

En los siguientes eventos las cotizaciones serán rechazadas:

1. En caso de ofertarse personal que se encuentre ejecutando otro contrato con FONTUR, se confrontará que la dedicación permita el cumplimiento de las obligaciones ante FONTUR, para el contrato que derive de la presente invitación, so pena de rechazo.
2. Cuando existan varias propuestas presentadas por el mismo Proponente en el mismo proceso de selección, o cuando el Proponente participe, además, como integrante de un consorcio o unión temporal en el mismo proceso de selección. Se rechazarán todas las propuestas que están en esta condición.
3. Cuando la propuesta económica ofertada supere el presupuesto aprobado para el presente proceso de selección.
4. Cuando la propuesta económica ofertada no se presente en pesos colombianos.
5. Cuando no se presente propuesta económica en la fecha y hora establecida para el cierre y entrega de propuestas.
6. Cuando la propuesta sea presentada de forma extemporánea.
7. Cuando FONTUR corrobore que la información suministrada por el proponente en alguno de los documentos no es veraz y/o presenta inconsistencia y siendo solicitada la aclaración por FONTUR esta no sea suficiente.
8. Cuando la propuesta se presente de manera parcial.
9. Cuando la propuesta se presente de manera condicionada.
10. Cuando el proponente presente la propuesta vía fax

11. Cuando el proponente no aporte ni cumpla con los documentos y requisitos habilitantes exigidos en los presentes términos de referencia, habiendo sido requerido el proponente para aclaraciones o presentación de documentos faltantes por **FONTUR**, no los allegue en debida forma y en el término previsto por **FONTUR**.
12. Cuando el proponente, sus representantes legales o cualquiera de sus socios o los socios de éstos se encuentren reportados en alguna de las listas internacionales vinculantes para Colombia relacionado con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
13. Cuando el proponente o alguno de los participantes (en caso de unión temporal o consorcio) se halle incurso en alguna de las causales de inhabilidades o incompatibilidades establecidas en la Ley o conflicto de intereses para contratar, establecidas en el Código de Buen Gobierno de **FIDUCOLDEX**.
14. Cuando sea detectada cualquier causal de disolución o liquidación de la persona jurídica que presente las propuesta o haga parte de un proponente plural.
15. Cuando se modifique el texto de algún formato establecido en los anexos de esta invitación alterando su sentido, limitando y/o condicionando el ofrecimiento.
16. Cuando el representante legal del proponente persona jurídica o Consorcios o Uniones Temporales no se encuentre debidamente facultado para presentar propuestas de acuerdo con los estatutos sociales, habiendo sido requerido el proponente no los allegue en debida forma y en el término previsto por **FONTUR**.
17. El oferente, de forma individual, en consorcio o unión temporal, al que se le haya declarado incumplimiento del contrato por parte del **CONSORCIO ALIANZA TURISTICA** (anterior administrador de los recursos del Fondo Nacional de Turismo) o la **FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR – FIDUCOLDEX S.A.**, como vocera y administrador del Patrimonio Autónomo **FONTUR**. Pasados tres (3) años de haberse declarado el incumplimiento, cesara esta causal.
18. Las personas jurídica o naturales, en consorcio o en uniones temporales, que se encuentren ejecutando contratos de consultoría (estudios, diseños, asesorías, interventorías) que no se encuentren liquidados, no podrán presentar propuestas en procesos de selección para la construcción de obras; de igual manera, las personas jurídicas o naturales, en consorcio o en uniones temporales, que se encuentren ejecutando contratos de obra que no se encuentren liquidados, no podrán presentar propuestas en procesos de selección para la ejecución de consultorías (estudios, diseños, asesorías, interventorías) para **FONTUR**.
19. Las personas jurídicas o naturales, en consorcio o en uniones temporales, que hayan sido seleccionados como contratistas para desarrollar un contrato de estudio y diseños, no podrán participar en el proceso de contratación de la obra o interventoría productos de estos estudios y diseños.
20. Cuando el oferente se encuentre en mora con el Patrimonio autónomo **FONTUR** y/o en el pago de la contribución parafiscal, estando obligado al pago según la ley.
21. Cuando se compruebe por cualquier medio idóneo que los documentos presentados por el proponente contienen información inexacta o contradictoria;

o que no corresponde con la realidad o induzca a Fontur al error en la evaluación, para beneficio del proponente.

22. En los demás casos expresamente establecidos en esta Invitación.

- **Justificación** con el objetivo de continuar con la promoción, fomento y alcance de los objetivos del programa Tarjeta joven, es necesario contar con este servicio como una estrategia para incentivar la utilización de los descuentos y beneficios que el programa otorga a los jóvenes del país, contribuyendo a la generación de procesos para dinamizar la economía del sector turismo a través del incremento en las redenciones de los jóvenes. Beneficiando a los jóvenes con oportunidades para acceder a los productos y servicios turísticos con descuento y las empresas aliadas del programa que pueden ver incrementada su demanda de productos turísticos, con la estrategia de email marketing, por la utilización del programa por parte de los jóvenes.

- **Facultades de FONTUR**

En el evento en que surjan circunstancias administrativas o presupuestales que modifiquen la necesidad de la contratación, hagan inconveniente, innecesaria o impidan la contratación objeto de esta comparación de cotizaciones, **FONTUR** se reserva el derecho de dar por terminado, suspender o aclarar el proceso de selección en el estado en que se encuentre incluso habiendo sido seleccionado, sin que ello traiga como consecuencia el pago de indemnizaciones a favor de los oferentes, condición que aceptan los proponentes con la sola presentación de la propuesta. En consecuencia, los proponentes renuncian expresamente a presentar en contra de **FONTUR** cualquier acción, reclamación o demanda en virtud a lo dispuesto anteriormente.

Por lo tanto el presente documento y todos aquellos que se produzcan en desarrollo del proceso de selección adelantado por **FONTUR**, no generan obligación de contratar con quienes presenten oferta o con el proponente seleccionado, cuando se presenten circunstancias que impidan, a juicio de **FONTUR**, la suscripción y/o la adecuada ejecución del contrato o del proyecto aprobado por el Comité Directivo del fondo, sin que ello traiga como consecuencia el pago de indemnizaciones a favor de los proponentes participantes o el proponente seleccionado, condición que se acepta con la sola presentación de la propuesta. En consecuencia, los proponentes renuncian expresamente a presentar en contra de **FONTUR** cualquier acción, reclamación o demanda en virtud a lo dispuesto anteriormente.

Estos actos se comunicarán a través de correo electrónico y publicación en la página web de **FONTUR**, www.fontur.com.co, con lo cual se entenderán notificados todos los interesados en la presente Invitación.

- **Documentos a aportar:**

Con su cotización deberán aportarse los siguientes documentos:

PERSONAS NATURALES	PERSONA JURÍDICA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cotización que contenga características técnicas solicitadas y oferta económica firmada por el cotizante. 2. Fotocopia de la Cedula de Ciudadanía ampliada al 150%. 3. Certificado de Inscripción en el Registro Mercantil como Persona Natural, con expedición no mayor a 30 días anteriores a la entrega de la cotización. 4. Copia del Registro Único Tributario. 5. Certificado de antecedentes de Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la Republica y anteces de la Policía Nacional. 6. Constancia de pago de aportes al sistema de seguridad social y aportes parafiscales. 7. Una (1) certificación de un contrato en ejecución cuyo objeto sea la realización de campañas con componente de omnicanalidad y envíos totales anuales de 5 millones de mails, cuya ejecución se haya iniciado en los últimos dos (3) años. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cotización que contenga características técnicas solicitadas y oferta económica firmada por el representante legal. 2. Certificado de existencia y representación legal, con expedición no mayor a 30 días anteriores a la entrega de la cotización. 3. Fotocopia de la Cedula de Ciudadanía del Representante Legal ampliada al 150%. 4. Copia del Registro Único Tributario. 5. Certificado de antecedentes de Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la Republica y anteces de la Policía Nacional. 6. Certificado de pago de aportes al sistema de seguridad social y aportes parafiscales, expedido por Representante Legal o Revisor Fiscal (a la fecha de presentación de la cotización). 7. Una (1) certificación de un contrato en ejecución cuyo objeto sea la realización de campañas con componente de omnicanalidad y envíos totales anuales de 5 millones de mails, cuya ejecución se haya iniciado en los últimos dos (3) años.

Las cotizaciones presentadas serán objeto de comparación, dentro de los cual se verificará el cumplimiento de las características técnicas indicadas en el presente documento y se seleccionará a aquella que cumpliendo lo anterior presente el menor valor. En caso de presentarse empate, se acudirá al desempate en el mecanismo de la comparación de la certificación allegada del contrato terminado y ejecutado al 100% cuyo objeto sea la realización de actividades de telemarketing y la realización de actualización de información de bases de datos. Actividades que en la certificación se evidencien como desarrolladas en los últimos tres (3) años. La empresa que tenga el contrato con el menor valor económico en la certificación será la ganadora. En caso de continuar el empate, se acudirá al desempate en el mecanismo de sorteo por balotas.

Sólo se tendrán en cuenta las cotizaciones radicadas en la oficina de correspondencia de FIDUCOLDEX vocera y administradora del P.A FONTUR en la siguiente Dirección: Calle 28

N° 13A -24 Edificio Museo del Parque Piso 6°Bogotá D.C, presentadas hasta las 4:00 p.m. del día quince veinticuatro (24) de enero de 2020, a nombre de Julián David Escobar Florez, Profesional del programa Tarjeta Joven de Fontur o enviadas por correo electrónico al destinatario hbustillo@fontur.com.co y jescobar@fontur.com.co.

El Manual de Contratación de FONTUR puede ser consultado en el siguiente link: http://www.fontur.com.co/aym_image/files/pagina/contratos/MANUAL_DE_CONTRATACION_2016.pdf; cualquier inquietud se puede comunicar al correo jarodriguez@fontur.com.co , o al teléfono: 6166044 ext. 152.

Finalmente, se informa que la cotización que se presente, no constituye una oferta mercantil que obligue a FONTUR a la celebración de un negocio jurídico.

Cordialmente,

Original Firmado

CLAUDIA PATRICIA CUBILLOS LIMA

Directora de Promoción y Mercadeo – P. A. Fontur

Elaboró: Julian David Escobar Flórez – Profesional de Alianzas.
VoBo: María Lucia Villalba Gomez – Directora Interinstitucional.
Revisó: Cristóbal Armando Maya Quintero – Profesional Jurídico P.A Fontur
Aprobó: Rafael Negrete Quintero – Director de la Dirección Legal de Fontur.