

## OBSERVACIONES INVITACIÓN ABIERTA 006-2021

### RESPUESTA A OBSERVACIONES PRESENTADAS AL PLIEGO DE CONDICIONES:

*“SERVICIO EXPERTO Y ESPECIALIZADO EN EL DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE ESTRATEGIAS ENFOCADAS EN LA GENERACIÓN DE TRÁFICO (VISITAS), LEADS (PROSPECTOS DE VENTA) Y CONVERSIÓN DE VENTAS EN PORTALES E-COMMERCE Y ESQUEMAS DE VENTA NO PRESENCIAL CON INVERSIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y CANALES DIGITALES (PAUTA DIGITAL).”*

**Agradecemos a todos los oferentes por sus observaciones y a continuación daremos respuesta o aclaraciones a los mismos.**

#### I. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA BENDITA ESSENCE

##### 1. 1.1 OBJETO

**Observación:** LA PREVISORA S.A. requiere la contratación de un proveedor experto y especializado en el desarrollo, implementación y optimización de estrategias enfocadas en la generación de tráfico (visitas), leads (prospectos de venta) y conversión de ventas en portales e-commerce y esquemas de venta no presencial con inversión en medios de comunicación y canales digitales (pauta digital).

*Aclaración del objeto del contrato si es la generación de tráfico y de leads a los canales digitales se tienen en cuenta servicios de (Amplificación, Pauta, Inversión en medios digitales) sin embargo si se habla de conversión de ventas en portales de e-commerce, se tendrán en cuenta servicios de relacionamiento con las bases de datos que no convierten, automatizaciones dentro del sitio web para reforzar la experiencia de usuario y optimizaciones del website o landing page*

**Respuesta:** Las actividades a que hace referencia el objeto contractual hacen parte de las actividades a desarrollar por el equipo de trabajo definido en el numeral 3.3.3. RECURSO HUMANO MINIMO HABILITANTE.

En caso de requerirse desarrollos, automatizaciones, implementación de base de datos, gestión administrativa, planes de user experience y demás actividades de planeación, estrategia, diseño, ejecución, implementación o administrativas, estarán incluidas dentro del FEE y Previsora Seguros no asumirá ningún costo adicional para la implementación o desarrollo del objeto contractual.

##### 2. 3.4 CONDICIONES TECNICAS OBLIGATORIAS MINIMAS EL PROPONENTE

**Observación:** Deberá indicar de manera expresa en su propuesta, una declaración sobre su compromiso de cumplimiento, frente a cada una de las obligaciones que se relacionan más adelante (se obliga/ no se obliga).

Preguntas de Brief:

¿Cuál es el producto o servicio y cómo se contrata, cuales precios tienen y cuál es el ticket promedio? (SOAT/Todoriesgo)

¿Cuales son las visitas promedio al sitio web, cuál es el porcentaje de conversión en leads y cuales son los datos de cierre comercial?

¿Cuáles son los portales o los website a los que se debe generar el tráfico o adquisición de leads?

¿Se cuenta con herramienta de Marketing Automation?

¿Se tendrá a la administración del CMS de la página web o de la landing page para generar optimizaciones de CRO?

¿La adquisición de leads también se tiene contemplada por social media? ¿Se tendrá acceso a las credenciales de social media?

¿El proponente deberá crear y generar el flujo de leads dentro de la estructura de la PREVISORA S.A?

¿El flujo de leads irá a alguna herramienta de CRM de LA PREVISORA o se debe costear una en la propuesta?

¿Existe un modelo de datos actualmente?

¿Se tendrá acceso a los datos de la fuerza de ventas, para el cierre comercial de leads proporcionados por el PROVEEDOR para la generación y seguimiento de las métricas?

¿La administración de Leads de la PREVISORA lo hará la fuerza comercial o se estimará dentro de la propuesta las siguientes fases de relacionamiento con el Lead desde Marketing?

¿Se requiere una estrategia de relacionamiento con los Leads que no conviertan?

¿Se define con cliente el presupuesto de inversión en pauta de medios de manera mensual o lo decide el proveedor?

El valor de la propuesta si es inferior al presupuesto establecido dentro de la licitación, el valor restante del presupuesto será una Bolsa de Horas a convenir con LA PREVISORA Seguros?

**Respuesta:** Todas las preguntas relacionadas con el brief, tienen que ver con aspectos técnicos que incorporan información confidencial, y que por la misma naturaleza del proceso y el alcance del objeto contractual, serán suministrados al adjudicatario del proceso.

### 3. 3.4 CONDICIONES TECNICAS OBLIGATORIAS MINIMAS

**Observación:** *Punto 6: Elaborar la propuesta para plan de medios y/o Flow para los canales o medios ON/OFF que se estime conveniente para cumplir con los objetivos establecidos en la estrategia. Utilizando mejores prácticas en el desarrollo de campañas publicitarias, test A/B, audiencias similares, remarketing, entre otras.*

¿Se deben contemplar medios de publicidad ATL (Televisión, radio, prensa) y cuales son?

*¿Se debe contemplar dentro de la propuesta medios de publicidad BTL, activaciones en puntos de venta?*

**Respuesta:** Se puede contemplar actividades ATL, BTL o medios no digitales para apoyar el objetivo comercial y digital. Estas actividades pueden definirse una vez se adjudique el proceso y puedan plantearse acciones no digitales para reforzar los canales de venta digitales (leads, trafico, venta digital).

## II. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA GROUPM

### 1. CONTRATO

**Observación:** La Agencia en al ser el responsable de realizar los pagos a los medios puede llegar a tener beneficios financieros por la optimización de estas obligaciones ¿Es claro para Previsora que estos beneficios serán de la Agencia?

**Respuesta:** Es comprensible que la agencia pueda optimizar el presupuesto al momento de la ordenanza en medios, entendiendo que tienen negociaciones con diferentes compañías y por lo cual pueden realizar compra de paquetes de pauta (a gran escala) que les permitirá obtener mejores negociaciones entendiendo el principio de economía de escala.

Lo importante es que el proveedor tenga claro que el valor del equipo de trabajo o crew es cobro fijo mensual denominado FEE (el cual es la oferta económica de este proceso), que hay un porcentaje de comisión que es ponderable (calificable) y que difiere del presupuesto general, el cual será aprobado según campaña o proyecto, una vez se evalúan los costos de cada uno de los medios propuestos para la pauta

### 2. TRIGÉSIMA PRIMERA: Cláusula Penal

**Observación:** Para la Agencia es importante que la Cláusula Penal se estime sobre el valor pagado como comisión a la Agencia teniendo en cuenta que, el valor total del contrato incluye los valores que el cliente paga por los espacios de publicidad que son valores que no recibe como remuneración la agencia y no podría pagar una multa por una cuantía que no recibe. En este sentido nos permitimos proponer la posibilidad de modificar la penalidad a una multa máxima al 20% del valor de la comisión recibida por la agencia y no del valor total del contrato

**Respuesta:** No se aceptan las solicitudes de modificación de las cláusulas de la minuta publicada, teniendo en cuenta que corresponde a un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con los proveedores, y que cualquier tipo de modificación será concertada de manera directa con el proveedor seleccionado. El monto de la cláusula penal fue definida de manera proporcional al monto, objeto y naturaleza del contrato con base en las normas que rigen la materia y a las políticas internas de LA PREVISORA S.A.

### 3. DÉCIMA PRIMERA: Garantías

**Observación:** Sugerimos contemplar como valor para las pólizas el valor de la remuneración del contratista y no el valor total del contrato que incluye el valor de los espacios de publicidad no es un ingreso para la agencia.

**Respuesta:** Agradecemos su observación pero la misma no será tenida en cuenta, las garantías exigidas para el proceso, los amparos y valores, fueron definidas con base en al objeto, valor y naturaleza del contrato, así como en las normas que rigen la materia y a las políticas internas de LA PREVISORA S.A.

### 4. TRIGÉSIMA PRIMERA: Cláusula Penal y TRIGÉSIMA QUINTA: Responsabilidad

**Observación:** Sugerimos dejar una única multa dentro del contrato, indemnización por perjuicios y clausula penal genera una doble penalidad muy onerosa para la Agencia. Igualmente, se solicita que se contemple la posibilidad de que esta cláusula (Cláusula Penal) sea bilateral.

**Respuesta:** Agradecemos su observación, pero la misma no será tenida en cuenta. La cláusula trigésima primera se mantiene sin modificación. La Cláusula Penal permanecerá en los contratos que realice la Compañía teniendo en cuenta las políticas internas de LA PREVISORA S.A.

Los proponentes deben tener presente que las modificaciones a realizar con el proveedor seleccionado en este proceso contractual a la minuta de contrato, será sobre aquello que no contraríe el objeto y las condiciones necesarias y obligatorias establecidas en el pliego de condiciones y sus adendas.

### 5. TRIGÉSIMA QUINTA: Responsabilidad

**Observación:** Se solicita que se contemple la posibilidad de la cláusula titulada "responsabilidad" sea bilateral, lo anterior teniendo en cuenta que ambas partes deben cumplir con ciertas obligaciones y ambas partes pueden sufrir perjuicios a causa del incumplimiento de la otra parte.

**Respuesta:** Agradecemos su observación, sin embargo, la misma no puede ser tenida en cuenta, y la cláusula trigésima quinta de la minuta se mantiene sin modificación. Ponemos de presente que la minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con los proveedores, y que cualquier tipo de modificación, será concertada de manera directa con el proveedor seleccionado.

### 6. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. Propiedad de la Información

**Observación:** En este aparte se dice que: Toda la información generada durante la ejecución del contrato será propiedad de LA PREVISORA S.A ¿es posible que este sea modificado? Debido al alcance del objeto hay contenidos que tienen unos derechos de uso y reproducción limitados de acuerdo con las necesidades del cliente y a los valores que genere el tiempo de reproducción. Igualmente, los softwares o Hardware de consulta de

datos y estadísticas se utilizan a través de licencias pagadas y algunos no son de propiedad de la Agencia

**Respuesta:** Para efectos aclaratorios, la información que se considera propiedad de Previsora Seguros es la correspondiente a los informes de gestión de pauta, piezas gráficas, videos y bases de datos (entregadas o que se puedan generar). No se contemplan software ni hardware. Ponemos de presente que la minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con los proveedores, y que cualquier tipo de modificación, será concertada de manera directa con el proveedor seleccionado.

#### **7. CLÁUSULA NOVENA. Terminación y Causales de Terminación Anticipada**

**Observación:** Se solicita que se contemple la posibilidad de que ambas partes puedan Resolver el Contrato de pleno derecho en caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones a cargo de cada parte.

**Respuesta:** Agradecemos su observación, pero la misma no será tenida en cuenta, y la cláusula de la minuta se mantiene sin modificación. Cualquier tipo de modificación a la minuta establecida, será concertada de manera directa con el proveedor seleccionado.

#### **8. CLÁUSULA OCTAVA: Impuestos y Retenciones:**

**Observación:** Solicitamos que se modifique esta cláusula y se especifique que los impuestos y retenciones son a cargo de quien determine la ley

**Respuesta:** De manera atenta se informa la minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con nuestros proveedores, y que cualquier tipo de modificación, será concertada de manera directa con el proveedor seleccionado.

#### **9. CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: Supervisión**

**Observación:** De la auditoría que trata esta cláusula quedarán excluidos los siguientes conceptos: 1. Legajos de personal y nóminas salariales individuales; 2. gastos o informaciones individuales de otros clientes de la Agencia o Sociedades de la Agencia; 3. cualquier costo general, información de la Agencia de las Sociedades de la Agencia o ningún costo interno de la Agencia y gastos no facturables; 4. cualquier información sujeta a restricciones en los acuerdos de la Agencia con terceros; 5. los sistemas o servidores informáticos de la Agencia o de las Sociedades de la Agencia.

**Respuesta:** De manera atenta se informa la minuta publicada es un formato que contiene las principales estipulaciones contractuales que se pactan con nuestros proveedores, y que cualquier tipo de modificación, será concertada de manera directa con el proveedor seleccionado.

**10. Observación:** Nos podrían especificar con más detalle que a que se refieren con tiempos de diagnóstico?Cuál es la descripción de este proceso/etapa? Qué tipo de actividades se esperan cubrir?

**Respuesta:** En términos generales, se entregará la información al oferente al que se le adjudique el proceso pero se entiende que el diagnóstico es un informe que se desarrollará en 15 días hábiles para revisar un estado de las condiciones actuales benchmark de categoría, segmento, productos, la inversión, los resultados y metas que tiene la compañía para cubrir con el presente proceso de contratación.

**11. Observación:** Nos podrían compartir las direcciones y nombres de los activos digitales de la marca? Si se pueden listar en orden de prioridad/foco para La Previsora

**Respuesta:** <https://www.previsora.gov.co/>

Linkedin: Previsora Seguros S.A

<https://www.facebook.com/Previsora.Seguros>

<https://www.instagram.com/previsoraseguros/>

<https://twitter.com/SomosPrevisora>

**12. Observación:** Nos podrían brindar mayor detalle sobre cuáles son los productos? Y el target varía por producto?Cuál es entonces el target/audiencia por producto?.

**Respuesta:** Los productos se definirán con el proponente seleccionado con el fin de construir los KPI's, definición de productos foco, recursos y metas

**13. Observación:** Hay KPIs/indicadores esperados cuantificados sobre tráfico, leads, cotizaciones, ventas digitales y/o CTA?Cuál es el KPI prioritario por producto?

**Respuesta:** Se definirán con el proponente al que se le adjudique, pero de manera preliminar el proceso de contratación se enfoca para incrementar las ventas de los productos de automóviles y SOAT

**14. Observación:** Definir cuál es el indicador esperado para c/producto

**Respuesta:** De manera atenta por favor remitirse a las respuestas dadas a las observación 12 y 13 del presente documento.

**15. Observación:** La inversión debe ser 100% enfocada a performance? Es decir, la marca cuenta con una inversión adicional de branding por fuera de este presupuesto? O la recomendación puede sugerir inversiones en branding con este mismo presupuesto?

**Respuesta:** La inversión es 100% performance.

**16. Observación:** Clarificar punto 6 (pag 40): Elaborar la propuesta para plan de medios y/o Flow para los canales o medios ON/OFF que se estime conveniente para cumplir con los objetivos establecidos en la estrategia. Utilizando mejores prácticas en el desarrollo de campañas publicitarias, test A/B, audiencias similares, remarketing, entre otras.

**Respuesta:** El numeral 6 hace parte de un conjunto de actividades denominadas las condiciones básicas obligatorias, lo que quiere decir que el oferente deberá implementar junto con los demás numerales: “Elaborar la propuesta para plan de medios y/o Flow para los canales o medios ON/OFF que se estime conveniente para cumplir con los objetivos establecidos en la estrategia. Utilizando mejores prácticas en el desarrollo de campañas publicitarias, test A/B, audiencias similares, remarketing, entre otras.” Son algunas de las actividades que se desarrollaran previa concertación de los planes de trabajo y planteamientos de los KPI´s.

**17. Observación:** Entendemos que la licitación y el presupuesto asignado es para un plan de performance digital. A qué se refieren con medios offline para cumplir objetivos estratégicos?

**Respuesta:** Son las actividades ATL, BTL o medios no digitales que puedan apoyar el objetivo comercial y digital. Las cuales pueden definirse una vez se adjudique el proceso y puedan plantearse acciones no digitales que puedan apoyar (leads, trafico, venta digital).

**18. Observación:** El entregable para precisar la estrategia, táctica, reporting, equipo y Flow de trabajo propuesto esperado es un Power Point convertido en PDF?

**Respuesta:** El oferente define el formato, en todo caso lo importante es realizar dichas entregas y que sean tangibles y/o medibles.

**COMENTARIO ADICIONAL:** Dando respuesta a las observaciones planteadas es importante aclarar, que la oferta económica no se debe estructurar en el plan de medios, sino en el equipo de trabajo determinado en el numeral 3.3.3. RECURSO HUMANO MINIMO HABILITANTE y las condiciones establecidas en el numeral 4.1. CRITERIOS CALIFICABLES QUE OTORGAN PUNTAJE-CRITERIOS DE EVALUACION.

### III. OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA EMPRESA BLACKSIP

#### 1. NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

**Observación:** De manera atenta solicitamos que en aras de ampliar la posibilidad de participación al proceso de invitación pública 006 de 2021, se modifiquen los siguientes indicadores financieros:

- Nivel de endeudamiento: Menor o igual al 73%.

**Respuesta:** Al respecto, nos permitimos informar que la Capacidad Financiera definida por Previsora se basó en el estudio de mercado que se realizó en el cual se contemplaron aspectos como: objeto del contrato, tiempo del contrato, valor del contrato, complejidad y forma de pago del mismo, buscando así que el proveedor tenga la liquidez y solidez necesarias para llevar a cabo el desarrollo del contrato, por lo cual los niveles solicitados para los indicadores establecidos permiten evaluar dicha condición. Adicionalmente, se tuvo en cuenta la información financiera registrada en Superintendencia de Sociedades de empresas dedicadas a actividades relacionadas con el objeto del contrato.

Así mismo, para la definición de estos indicadores se tuvo en cuenta lo señalado en la forma de pago del contrato y plazo de ejecución del contrato del pliego, ya que los proponentes deberán contar con una capacidad financiera mínima para cumplir con el desarrollo de las actividades que deberán ser asumidas por ellos por el tiempo de ejecución del contrato.

Por lo tanto y con el fin de garantizar los fines de la contratación, se establecieron los indicadores financieros solicitados en la invitación, buscando así una idoneidad financiera de los proponentes, a través de la evaluación de varias dimensiones como lo son capital de trabajo, nivel de endeudamiento y patrimonio, los cuales evalúan aspectos diferentes que en conjunto garanticen liquidez para la ejecución satisfactoria del objeto del contrato.

Teniendo en cuenta lo anterior y considerando que los indicadores solicitados se ajustan a las necesidades de Previsora, se mantiene la capacidad financiera definida inicialmente.