

**BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A. BANCÓLDEX**

**ADENDA No. 1**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE UNA PERSONA JURÍDICA QUE PRESTE LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER**

En la presente adenda No. 1 se incorporan las siguientes modificaciones:

- Cronograma de la invitación (Fecha de cierre)
  
- Documentación de la propuesta

Se incluyen los siguientes anexos:

- Anexo 8.1. Información complementaria “Dimensionamiento y campos por tipo de gestión: Contiene los datos en cuanto a número de registros y dimensionamiento de la operación de Contact Center”
- Anexo No 12 ANS y Penalidades
- Anexo No 13 Diagrama Multicontacto

**Bogotá D.C.**  
**Octubre de 2020**

## **Cronograma de la invitación**

El desarrollo de esta convocatoria tendrá lugar de conformidad con el siguiente cronograma, el cual podrá ser modificado por El Banco, mediante adenda a los presentes Términos de Referencia.

	<b>FECHA</b>
Apertura	14 de octubre de 2020
Formulación y radicación y/o envío de inquietudes	26 de octubre de 2020
Respuesta y/o aclaraciones a Proponentes	29 de octubre de 2020
Cierre de la publicación y presentación de las propuestas	3 de noviembre de 2020
Fecha adjudicación	27 de noviembre de 2020

### **6.3. Documentación de la Propuesta**

La Propuesta deberá incluir los siguientes documentos:

1. Anexo No 1 Carta sobre las políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad para Proponentes y Proveedores de Bancóldex S.A.
2. Anexo No. 2 – Carta de presentación de la propuesta. Se debe diligenciar en su totalidad esta carta, en la que, entre otros aspectos, se debe indicar el nombre del Proponente, así como el nombre, cargo e información de contacto del responsable a quien se contactará para cualquier asunto relacionado con la Propuesta. Esta carta deberá estar firmada por el representante legal del Proponente o por el apoderado constituido para el efecto.
3. Anexo No. 3 Carta de conocimiento-Aceptación de los Valores institucionales
4. Anexo No. 4 Confidencialidad y tratamiento de datos personales
5. Anexo No. 5 Requisitos de seguridad y salud en el trabajo.
6. Anexo No. 6 “Matriz Capacidad financiera”
7. Anexo No 7 “Formato de Vinculación de Clientes”. Formato de Vinculación o Actualización de Persona Jurídica nacional y Formato Partes Relacionadas Persona Jurídica, adjunto, totalmente diligenciado, firmado y con huella del representante legal, con todos los documentos anexos.

8. Anexo N° 8 campos Contact Center Dimensionamiento y campos por tipo de gestión: Contiene los datos en cuanto a número de registros y dimensionamiento de la operación de Contact Center
9. Anexo 8.1. Información complementaria “Dimensionamiento y campos por tipo de gestión: Contiene los datos en cuanto a número de registros y dimensionamiento de la operación de Contact Center”
10. Anexo No 9 “Declaraciones de seguridad y ciberseguridad”
11. Anexo No 10 Formato carta de certificación de software
12. Anexo 11 Formato composición del equipo de trabajo del proponente: Diligenciar el formato incluyendo la información allí requerida, la cual deberá ser soportada de conformidad con los criterios y condiciones anteriormente mencionadas. (*Anexo N° 11 del presente documento*)
13. Anexo No 12 ANS y Penalidades
14. Anexo No 13 Diagrama Multicontacto
15. Cartas de intención de los integrantes: El proponente deberá adjuntar las cartas de intención de cada uno de los integrantes del Equipo de Trabajo, mediante las cuales se manifieste el compromiso de trabajar en el objeto de la presente convocatoria, en caso de salir favorecidos con la adjudicación del contrato.
16. Documentación que acredite los aspectos considerados en la Capacidad Administrativa de conformidad con el numeral 5.4. de la presente convocatoria.
17. En el evento que aplique, acta del órgano social respectivo autorizando al Representante Legal de la persona jurídica para presentar la presente propuesta y celebrar el contrato con Bancóldex en caso de que resulte seleccionado.
18. Poder debidamente otorgado y reconocido en texto y firma ante notario y/o apostillado según sea el caso, cuando se actúe por representación.
19. Garantía de seriedad de la oferta en formato de entidades particulares, de conformidad con lo establecido en el numeral 3.8. En el caso de pólizas de seguro se deberá anexar adicionalmente el respectivo recibo de pago.
20. Estados Financieros certificados o dictaminados de los dos últimos años, con notas aclaratorias.
21. Certificado de existencia y representación legal con una vigencia no mayor a sesenta (60) días.
22. Copia del Registro Único Tributario (RUT) del proponente.
23. Certificado de pago de seguridad social y parafiscales.
24. Certificación bancaria indicando la cuenta a la que debe hacerse la transferencia electrónica de fondos.
25. Propuesta Técnica: En la que se describa la metodología detallada, cumpliendo con las condiciones y requisitos descritos en este documento. La propuesta del servicio debe contener los siguientes puntos mínimos: objetivo, beneficios, alcance, implicaciones, recursos, modelo conceptual, modelo de operación, modelo de datos macro, modelo

de relacionamiento de clientes, cronograma, buenas prácticas para alcanzar su mayor desempeño, herramientas que soportan el servicio, compatibilidad de las herramientas con otros sistemas CRM, E-marketing y BI, interfases para la integración de aplicativos, políticas de almacenamiento y de respaldo de la información, seguridad de la información, autorizaciones para el tratamiento y protección de datos personales y en general el cumplimiento en temas de contingencia, continuidad del negocio y regulación que aplica.

26. **Cronograma:** El Proponente deberá presentar con la propuesta un cronograma o plan de trabajo en el cual describa los procesos/actividades requeridos para operar el servicio de Contact Center a partir del 05 de Enero del 2021 explicando claramente el número de días de la actividad y profesionales dedicados para desarrollar cada actividad relacionada en el cronograma.

El cronograma debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Explicar claramente la relación entre las distintas actividades, especificando la ruta crítica.
- Indicar los entregables (informes, reportes, etc.), de acuerdo con lo establecido en los presentes términos de referencia.
- Indicar el personal empleado en cada actividad, discriminando el tiempo de dedicación en horas / hombre / semana (permanente, compartida o exclusiva), de manera que garantice el adecuado cumplimiento del objeto del presente proceso según los términos de referencia.
- El cronograma debe contener las fechas de inicio, desarrollo y presentación de los entregables contemplados en este documento.
- Si la propuesta llegara a ser seleccionada, al momento de la firma del acta de inicio, se deberá entregar a Bancóldex los cronogramas detallados y ajustados, teniendo en cuenta el presentado inicialmente.
- Bancóldex a través del Supervisor del contrato; verificará el desarrollo del cronograma presentado, la dedicación del personal ofrecido, los resultados esperados y en general el cumplimiento de los compromisos adquiridos.