

GRUPO BANCÓLDEX

**TERMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN BAJO LA MODALIDAD DE
OUTSOURCING EL SERVICIO DE MONITOREO PERMANENTE DE LA INFRAESTRUCTURA
TECNOLÓGICA Y DE TODOS LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS**

Bogotá D.C.

Octubre 2019

Contenido

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.ANTECEDENTES..... | 5 |
| 1.1. Información General de las entidades contratantes, en adelante “Las Entidades” | 5 |
| 1.2. Valores Institucionales de Bancóldex..... | 6 |
| 2.OBJETO DE LA INVITACIÓN | 7 |
| 3.TÉRMINOS JURÍDICOS..... | 7 |
| 3.1. Régimen jurídico aplicable | 7 |
| 3.2. Cambio de Regulación | 7 |
| 3.3. Documentos y Prelación..... | 8 |
| 3.4. Veracidad de la información suministrada | 8 |
| 3.5. Propiedad de la información..... | 8 |
| 3.6. Confidencialidad de la información..... | 9 |
| 3.7. Cláusula de reserva..... | 9 |
| 3.8. Garantía de seriedad de la oferta | 9 |
| 4.INSTRUCCIONES A LOS PROPONENTES | 10 |
| 4.1. Estudios para participar en el concurso..... | 10 |
| 4.2. Impuestos y Deducciones..... | 10 |
| 4.3. Instrucciones para presentar la propuesta | 11 |
| 4.4. Requisitos para participar en la invitación | 11 |
| 5.Cronograma de la invitación | 12 |
| 5.1. Formulación de inquietudes | 12 |
| 5.2. Respuesta de inquietudes | 13 |
| 5.3. Cierre y entrega de la Propuesta | 13 |
| 5.4. Adendas..... | 13 |
| 6.EVALUACIÓN | 14 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| 6.1. Capacidad Jurídica | 15 |
| 6.2. Capacidad Financiera..... | 16 |
| 6.3. Capacidad Administrativa..... | 16 |
| 6.4. Cumplimiento de requerimientos específicos | 17 |
| 6.5. Criterios de Evaluación Técnica | 17 |
| 6.5.1. Experiencia específica del Proponente..... | 17 |
| 6.6 Cumplimiento de ANS | 18 |
| 6.7 Visita centro de monitoreo (NOC) | 20 |
| 6.8 Criterios de Evaluación económica (Propuesta Económica) | 21 |
| 6.9 Solicitud de aclaración o complementación o subsanibilidad | 22 |
| 6.10 Criterios de desempate..... | 23 |
| 6.11 Rechazo de propuestas | 23 |
| 6.12 Declaratoria de desierta | 24 |
| 7 CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA | 24 |
| 7.1 Presentación de la Propuesta | 24 |
| 7.2 Periodo de validez de la propuesta | 25 |
| 7.3 Documentación de la propuesta..... | 25 |
| 8 TÉRMINOS DE LA CONTRATACIÓN..... | 27 |
| 8.1. Objeto del Contrato | 27 |
| 9.EL CONTRATO | 30 |
| 9.1. Suscripción del Contrato | 30 |
| 9.2. Valor del Contrato y forma de pago | 31 |
| 9.3. Obligaciones del Contratista | 32 |
| 9.4. Obligaciones de las Entidades | 34 |
| 9.5. Duración del Contrato | 34 |
| 9.6. Causales de Terminación del Contrato: | 34 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| El presente contrato terminará por cualquiera de las siguientes causas: | 34 |
| 9.7. Seguimiento y control del Contrato. | 35 |
| 9.8. Garantía del contrato | 35 |
| 9.9. Cláusula Penal..... | 36 |
| 9.10. Indemnidad | 36 |
| 9.11. Subcontratos | 36 |
| 9.12. Autorizaciones sobre uso de Información, Habeas Data y Tratamiento de Datos Personales..... | 36 |
| 9.13. Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo | 37 |
| 9.14. Actualización de Información | 37 |

INTRODUCCIÓN

1. ANTECEDENTES

1.1. *Información General de las entidades contratantes, en adelante “Las Entidades”*

BANCÓLDEX

El Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Bancóldex, identificado con el NIT. 800.149.923-6, es una sociedad anónima de economía mixta del orden nacional creada por la Ley 7ª de 1991 y el Decreto 2505 de 1991, actualmente incorporado en el Decreto Ley 663 de 1993 (Estatuto Orgánico del Sistema Financiero), organizada como establecimiento de crédito bancario, sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia y vinculada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no asimilada al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado.

Adicionalmente, y de conformidad con lo estipulado en sus estatutos sociales y en el numeral 3° del artículo 279 del mencionado Decreto Ley 663, Bancóldex tiene como objeto social la financiación, en forma principal pero no exclusiva, de las actividades relacionadas con la exportación y con la industria nacional, actuando para tal fin como banco de descuento o redescuento, lo que implica que el Banco no desembolsa recursos directamente a los usuarios de crédito, sino que tal labor se realiza a través de los diferentes intermediarios financieros vigilados y no vigilados que existen en el mercado (Bancos, cooperativas, ONG’s, etc.).

Así las cosas, Bancóldex actúa como “banco de segundo piso”, es decir, a través de intermediarios financieros sometidos a inspección, control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, tales como bancos, corporaciones financieras y compañías de financiamiento, y entidades orientadas a crédito micro empresarial no sometidas a la vigilancia de dicho ente de control, como ONG micro crediticias, fundaciones financieras, cooperativas y cajas de compensación familiar.

ARCO GRUPO BANCÓLDEX S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO

ARCO GRUPO BANCÓLDEX S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO, identificada con NIT. 800.225.385-9, es una entidad descentralizada indirecta del orden nacional, determinada como sociedad de economía mixta, de carácter mercantil, dedicado a la actividad financiera que desarrollan las Compañías de Financiamiento.

De acuerdo con los estatutos sociales, estará sometida al régimen jurídico de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, conforme a la Ley y los actos y contratos que la sociedad realice para el desarrollo de sus actividades estarán sujetos a las reglas de derecho privado y a la jurisdicción ordinaria.

1.2. Valores Institucionales de Bancóldex

El proponente deberá dar lectura al documento titulado “Valores Institucionales” y deberá diligenciar la carta sobre el conocimiento, aceptación y cumplimiento de dichos valores. Estos documentos se encuentran en el Anexo N° 2 del presente documento.

1.3. Antecedentes y Justificación.

Desde el mes de mayo del año 2017 se conformó el Grupo Bancóldex, el cual se encuentra integrado por Bancóldex y sus filiales, con el fin de ofrecer soluciones especializadas y a la medida para detonar el crecimiento de más compañías colombianas.

Así las cosas y tras definir una estrategia corporativa enfocada deliberadamente en el crecimiento empresarial del país, el Grupo Bancóldex identificó la necesidad de adelantar sus procesos de contratación de manera conjunta para aprovechar sinergias con los consiguientes beneficios económicos y administrativos que ello representa para Las Entidades que conforman El Grupo.

Para esta oportunidad se identificó la necesidad de Bancóldex S.A. y de Arco Grupo Bancoldex S.A. Compañía de Financiamiento de contratar el servicio de monitoreo de infraestructura a través de un tercero.

Actualmente, Arco lleva a cabo el monitoreo de la infraestructura “in house” y Bancóldex lo hace a través de una persona jurídica especializada en la prestación de este servicio. A continuación, se informa a los Proponentes el software utilizado por Las Entidades:

| Entidad | Software | Vigencia del licenciamiento |
|----------------|------------------|-----------------------------|
| BANCOLDEX S.A. | Orion SolarWinds | 5 de mayo de 2020 |
| ARCO | Tango04 | Noviembre del 2019 |

2. OBJETO DE LA INVITACIÓN

El Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – BANCOLDEX y ARCO GRUPO BANCOLDEX S.A Compañía de Financiamiento, en adelante “Las Entidades”, se encuentran interesadas en recibir propuestas para contratar bajo la modalidad de outsourcing el servicio de monitoreo permanente de la infraestructura tecnológica y de todos los servicios informáticos críticos de Las Entidades, de conformidad con los términos y condiciones establecidas en la presente convocatoria.

La disponibilidad del servicio a contratar debe ser 7x24x365 en modalidad remota.

El servicio de monitoreo podrá prestarse a través de la plataforma que ofrezca el proponente o a través de las plataformas utilizadas actualmente por Las Entidades. Esta circunstancia deberá reflejarse en la oferta técnica y económica.

En el Anexo No 4 “Condiciones del Servicio” se indica la información específica del servicio requerido.

NOTA: El detalle técnico de los servicios informáticos críticos será suministrado a cada proponente cuando lo solicite antes del cierre de la presente convocatoria.

3. TÉRMINOS JURÍDICOS

3.1. Régimen jurídico aplicable

El presente proceso de selección y la contratación que se derive de la presente convocatoria, se encuentran sometidos a las normas del Derecho Privado Colombiano. Lo anterior, en aplicación a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1150 de 2007, que señala que las entidades financieras de carácter estatal, no estarán sujetas a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, y se rige para todos sus actos y contratos por las disposiciones legales y reglamentarias propias del derecho privado.

3.2. Cambio de Regulación

La normatividad aplicable, será la que se encuentra vigente a la fecha de la presente invitación, incluso si entre la fecha de ésta y el plazo máximo señalado para recibir las propuestas, se modifica o deroga alguna disposición normativa aplicable, salvo que por expresa disposición de la Ley nueva, la misma deba ser aplicada a las invitaciones en curso.

La Ley aplicable al contrato, será la vigente al momento de su celebración.

3.3. Documentos y Prelación

Son documentos de la presente invitación todos sus anexos (si los hubiere), así como todas las Adendas que se generen con posterioridad a la fecha de publicación de este documento.

En caso de existir contradicciones entre los documentos mencionados se seguirán las siguientes reglas:

- a. Si existe contradicción entre un Anexo y los Términos de Referencia, prevalecerá lo establecido en el respectivo Anexo.
- b. Siempre prevalecerá la última Adenda publicada sobre cualquier otro documento.
- c. En caso de contradicción en los Términos de Referencia, sus Adendas y el contrato, prevalecerá lo establecido en el contrato.

3.4. Veracidad de la información suministrada

El Proponente está obligado a responder por la veracidad de la información entregada durante el proceso de selección de Proponentes. Las Entidades, de conformidad con el artículo 83 de la Constitución Política, presumen que toda la información que el Proponente presente para el desarrollo de esta invitación es veraz, y corresponde a la realidad. No obstante, las Entidades se reservan el derecho de verificar toda la información suministrada por éste.

3.5. Propiedad de la información

El Proponente seleccionado acepta que la información entregada por Las Entidades en desarrollo de la presente invitación, así como la información que se genere como consecuencia de la prestación del servicio que se contrate, es de propiedad exclusiva de Las Entidades, así como de los funcionarios de Las Entidades respecto de los cuales se les practique el “chequeo médico” de que trata el objeto de la presente convocatoria.

3.6. Confidencialidad de la información

El Proponente seleccionado acepta que la ejecución del contrato que se celebre será desarrollado bajo parámetros de absoluta reserva y no podrá utilizar total o parcialmente la información que reciba directa o indirectamente de Las Entidades o aquella a la cual tenga acceso en cumplimiento del proceso de selección y contratación o por cualquier otro motivo, para desarrollar actividades diferentes a las contempladas en el objeto, alcance y obligaciones que le correspondan de conformidad con el contrato que se celebre, adoptando las medidas necesarias para mantener la confidencialidad de los datos suministrados. Así mismo, respecto de la historia clínica de los funcionarios a los cuales se les practique el “chequeo médico”, el contratista que resulte seleccionado en desarrollo de la presente convocatoria se obliga a guardar completa confidencialidad de la información que allí se incorpore y a cumplir con la normatividad que para el efecto aplique.

3.7. Cláusula de reserva

Las Entidades se reservan el derecho de cerrar anticipadamente la presente convocatoria, y de rechazar cualquiera o todas las propuestas que se presenten, si así conviene a sus intereses, sin necesidad de dar explicación alguna a los proponentes y sin indemnizar ningún tipo de perjuicio o asumir costo alguno que con tal cierre o rechazo se les pudiere generar.

3.8. Garantía de seriedad de la oferta

El Proponente deberá incluir una garantía de seriedad de la oferta con una suma asegurada del diez por ciento del valor total de la propuesta económica¹, la cual podrá consistir en una garantía bancaria irrevocable a primer requerimiento (*on-demand*) o en una póliza de seguro expedida por una compañía de seguros vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que sea satisfactoria para Las Entidades. La garantía deberá ajustarse a los presentes Términos de Referencia y a las disposiciones legales vigentes.

Las compañías de seguros que otorguen la póliza de seguro deberán estar legalmente establecidas en Colombia, los establecimientos bancarios que otorguen la garantía podrán ser nacionales o extranjeros siempre que tengan límite de exposición crediticia con Las Entidades (cupó de crédito aprobado con Bancóldex).

La garantía deberá ser válida por un periodo de seis (6) meses calendario a partir de la fecha de cierre de la invitación.

¹ Entiéndase por valor total de la propuesta, el valor de la oferta económica presentado por el Proponente teniendo en cuenta la línea base de Bancóldex informada en el anexo de Requerimientos Técnicos.

La garantía de seriedad de la oferta deberá ser otorgada a favor del Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Bancóldex, NIT. 800.149.923-6 y Arco Grupo Bancóldex Compañía de Financiamiento S.A., NIT: 800.225.385-9, en formato para entidades particulares, la cual se hará efectiva si el proponente retira su propuesta dentro del período de validez estipulado, o si habiéndosele adjudicado el contrato no cumple con los requisitos establecidos para la firma del mismo o se niega a celebrar el contrato respectivo o no presenta las garantías del Contrato establecidas en estos Términos de Referencia o en el Contrato.

La póliza deberá tomarse con el nombre o razón social del proponente que figura en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio, y no sólo con su sigla, a no ser que en el referido documento se exprese que la sociedad podrá denominarse de esa manera.

En caso de que la garantía de seriedad de la propuesta sea expedida sin el lleno de los requerimientos de estos Términos de Referencia, este hecho será subsanable y el proponente deberá remitir las correcciones del caso en el término que le fijen Las Entidades, lo cual será solicitado por escrito.

4. INSTRUCCIONES A LOS PROPONENTES

4.1. Estudios para participar en el concurso

Corresponde a todo Proponente efectuar los estudios y verificaciones que considere necesarios para la formulación de la Propuesta, incluyendo, pero sin limitarse a los estudios técnicos, contables, tributarios, entre otros; asumiendo todos los gastos, costos, impuestos y riesgos que ello implique, que no serán reembolsados en ningún caso y bajo ningún concepto.

La presentación de una Propuesta implicará que el Proponente realizó los estudios, análisis y valoraciones pertinentes para prepararla y, por lo mismo, no se reconocerá sobrecosto alguno derivado de deficiencias en ellos.

4.2. Impuestos y Deducciones

Al formular la propuesta, el Proponente acepta que estarán a su cargo todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades Nacionales, Departamentales, Municipales, o ambientales que afecten el contrato y las actividades que de él se deriven.

El proponente seleccionado pagará en su calidad de contratista todos los impuestos, derechos, tasas y contribuciones que se deriven de los contratos o sus modificaciones, por lo tanto, su omisión en el pago será de su absoluta responsabilidad.

4.3. Instrucciones para presentar la propuesta

Las Propuestas recibidas que no cumplan los requisitos y no vengán acompañadas de la documentación exigida en los presente términos de referencia, serán excluidas del proceso de evaluación.

Si el Proponente lo estima conveniente, podrá adicionar a su propuesta información suplementaria a la solicitada en estos términos de referencia, siempre y cuando dicha información sea suministrada dentro del término establecido para la entrega de las Propuestas.

La Propuesta debe ser presentada en español y todas sus páginas deben estar enumeradas en forma ascendente consecutiva, con el correspondiente índice o tabla de contenido que permita su fácil consulta.

4.4. Requisitos para participar en la invitación

Los Proponentes deberán cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- i. Ser personas jurídicas nacionales o extranjeras con sucursal en Colombia, que cumplan con los requisitos establecidos en los términos de referencia.
- ii. El Proponente deberá contar con un mínimo de siete (7) años de existencia a la fecha de presentación de la propuesta.
- iii. El proponente deberá acreditar mínimo cinco (5) años de experiencia en el objeto de la presente convocatoria, la cual deberá demostrar de conformidad con lo establecido en el numeral 6.5.1. del presente documento.
- iv. La duración de la sociedad, contada a partir de la fecha de cierre del plazo de los términos de referencia, no podrá ser inferior al plazo establecido para el contrato y tres años (3) años más.
- v. Tener la capacidad financiera exigida en el numeral 6.2.
- vi. Aportar oportunamente toda la documentación exigida en los presentes Términos de Referencia.

5. Cronograma de la invitación

El desarrollo de esta convocatoria tendrá lugar de conformidad con el siguiente cronograma, el cual podrá ser modificado por Las Entidades sin restricción, mediante adenda a los términos de referencia.

| EVENTO | FECHA - HORA |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Apertura y publicación en la página WEB de Bancóldex | 25 de octubre de 2019 |
| Formulación y envío de inquietudes a los correos: leonardo.romero@bancoldex.com fabian.ortega@bancoldex.com beatriz.pinzon@arcogb.co | 31 de octubre de 2019 |
| Respuesta y/o aclaraciones a Proponentes por parte de Las Entidades en la página web de Bancóldex. | 8 de noviembre de 2019 |
| Fecha de cierre de la publicación y presentación de las propuestas | 15 de noviembre de 2019 4:00 p.m. |
| Visita Centro de Monitoreo (NOC) | La fecha será informada por el Bancóldex a cada Proponente |
| Fecha adjudicación | 6 de diciembre de 2019 |

5.1. Formulación de inquietudes

Las inquietudes o preguntas relacionadas con los presentes Términos de Referencia, que surjan por parte de los Proponentes, deberán ser presentadas hasta la fecha relacionada en el numeral precedente, mediante correo electrónico dirigido a Fabian Ricardo Ortega y Leonardo Romero de Bancóldex fabian.ortega@bancoldex.com, leonardo.romero@bancoldex.com y por parte de ARCO a Beatriz Pinzón beatriz.pinzon@arcogb.co, informando en el asunto del mismo el nombre y número de la Convocatoria con el que se identifica en la página WEB de Bancóldex.

5.2. Respuesta de inquietudes

Bancóldex publicará en su página web las respuestas a las inquietudes formuladas por los Proponentes, siempre y cuando, las mismas se presenten en la fecha y en los términos indicados en estos Términos de Referencia.

5.3. Cierre y entrega de la Propuesta

Los Proponentes deberán presentar la Propuesta de conformidad con el numeral 7 de los presentes Términos de Referencia, a más tardar en la *Fecha de Cierre y entrega de la Propuesta*, esto es, el día 15 de noviembre de 2019 hasta las 4:00:00 pm, en la Calle 28 No. 13 A – 15, piso 39, Bogotá D.C., Oficina de Correspondencia, dirigidas a Javier Toro Cuervo, Director Departamento de Tecnología. Se reitera que la fecha de cierre no se modificará o aplazará, salvo que Las Entidades consideren conveniente la ampliación del plazo, mediante adenda que se publicará en la página web de Bancóldex en la sección de contratación.

Las propuestas presentadas después de las 4:00:00 p.m. de la Fecha de Cierre, se considerarán presentadas extemporáneamente por lo que serán descalificadas.

No se considerarán propuestas remitidas a través de correo electrónico.

5.4. Adendas

Las Entidades comunicarán mediante adendas, las aclaraciones y modificaciones que encuentren conveniente hacer a estos Términos de Referencia. Todas las adendas deberán ser tenidas en cuenta por los oferentes para su Propuesta y formarán parte de estos Términos de Referencia. Todas las adendas que se generen se publicarán en la página Web de Bancóldex.

6. EVALUACIÓN

A toda propuesta que cumpla con la presentación de la documentación requerida en los presentes términos de referencia, se le realizará un análisis en donde se verifique y evalúen los siguientes criterios:

| Criterio | Puntaje |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Capacidad jurídica, financiera administrativa y requerimientos específicos | Cumple/No Cumple |
| Criterios Técnicos | 80 % |
| 1. Experiencia específica del proponente | 30 puntos |
| 2. Cumplimiento de ANS. | 35 puntos |
| 3. Visita centro de monitoreo (NOC) | 35 puntos |
| Criterios Económicos | 20 % |
| Propuesta Económica | 100 puntos |
| TOTAL | 100 % |

Aquellas propuestas que resulten habilitadas por cumplir la capacidad jurídica, financiera y administrativa serán evaluadas en los criterios técnicos. Si el resultado de la evaluación de los criterios técnicos es mayor a 80 puntos, se continuará con la evaluación económica.

La evaluación final será el resultado de la sumatoria de la calificación obtenida en la evaluación técnica y económica de la propuesta. Se adjudicará la convocatoria a la propuesta que obtenga el mayor puntaje teniendo en cuenta la suma de los criterios antes mencionados. El resultado de la evaluación de las propuestas se consignará en el Formato de selección de proveedores suscrito por la instancia evaluadora.

El resultado de la evaluación de las propuestas se consignará en el Formato de selección de proveedores suscrito por la instancia evaluadora.

En caso de que una propuesta no sea seleccionada por el Banco, ésta y todos sus anexos deberán ser reclamados por el proponente en un plazo máximo de quince (15) días hábiles posteriores a la notificación de no selección. Cumplido este plazo, si el proponente no reclama la propuesta se procederá con la destrucción de esta.

NOTA 1: Bancóldex realizará consultas de control previo del proponente, de las personas o partes relacionadas con el proponente y vinculadas a la propuesta, según aplique, con el fin de analizar los riesgos relacionados con Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, y según con lo establecido en cada una de los Sistemas de Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. En caso de encontrarse coincidencia en dichos reportes se rechazará la propuesta de forma inmediata.

Sin perjuicio de lo anterior, el proponente seleccionado acepta que Arco Grupo Bancóldex adelantará de forma previa a la celebración del contrato que se suscriba como consecuencia de la adjudicación de la presente convocatoria, el proceso de conocimiento de cliente que aplique cada entidad. En caso de encontrarse coincidencia en dichos reportes, la decisión de contratar o no con el proveedor seleccionado será tomada por el Gerente de Cumplimiento de Bancóldex. En caso de concepto negativo, Las Entidades se abstendrán de celebrar el respectivo contrato y en este evento podrán contratar con el Proponente siguiente en el orden de calificación, siempre que éste hubiese cumplido con los porcentajes mínimos requeridos.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 60 de la Ley 610 de 1999, Las Entidades realizarán consulta del proponente en el Boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General y en caso de que éste se encuentre reportado se rechazará la propuesta de forma inmediata.

Adicionalmente, Las Entidades realizarán la consulta en centrales de riesgo al proponente y en caso de reporte negativo se llevarán a cabo los análisis correspondientes que permitan validar la capacidad del mismo para la celebración del contrato en una eventual adjudicación de la presente convocatoria.

NOTA 2: Las Entidades aclaran a los proponentes interesados en participar en la presente invitación, que se adelantará un único proceso de convocatoria y de evaluación de ofertas que cobijará a todas las Entidades.

6.1. Capacidad Jurídica

La evaluación de la capacidad jurídica se llevará a cabo por parte del Departamento Jurídico del Banco y corresponde a las actividades tendientes a validar la capacidad del proponente para presentar la propuesta y celebrar el respectivo contrato en el evento que resulte adjudicado en el proceso de selección.

Para el efecto el Departamento Jurídico del Banco verificará contra el certificado de existencia y representación legal de los proponentes y demás documentos los siguientes aspectos, (i) Que el objeto social principal del proponente se relacione con servicios de monitoreo de la infraestructura tecnológica y los servicios críticos para el Banco; (ii) la duración de la sociedad de acuerdo con lo exigido en el numeral 4.4. de los presentes términos de referencia; y (iii) facultades del representante legal para presentar la propuesta y para celebrar el contrato que resulte como consecuencia de la adjudicación de la presente convocatoria.

6.2. Capacidad Financiera.

El proponente deberá tener la capacidad financiera suficiente para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales. Para la evaluación de la capacidad financiera el proponente deberá diligenciar la “matriz de capacidad financiera” Anexo No. 6 con los datos de los estados financieros de los dos últimos años certificados o dictaminados con corte al 31 de diciembre del respectivo año. Para la validación de esta información, el proponente deberá adjuntar la totalidad de la documentación solicitada de acuerdo con el numeral 7.3. (documentación de la propuesta) de la presente invitación.

Validada la información contenida en la matriz, Las entidades realizarán una evaluación financiera de los proponentes revisando entre otros aspectos, liquidez, endeudamiento y rentabilidad, indicadores que se compararán con el promedio del sector. Así mismo, se revisará el endeudamiento del proponente en Centrales de riesgo y la calificación respectiva.

6.3. Capacidad Administrativa

La evaluación de la capacidad administrativa se llevará a cabo por parte del Departamento de Tecnología del Banco a través de una visita a los proponentes interesados en participar que tiene como propósito general validar, entre otros aspectos del proponente, su trayectoria empresarial, portafolio de productos, cartera de clientes, cobertura de mercado, enfoque estratégico de negocio, infraestructura física.

En términos organizacionales, se indagará sobre su estructura, si es por la línea de negocio, productos, funcional, matricial. Si tiene operaciones en otras ciudades o países, se pregunta cómo opera el modelo de administración, a quién reporta, etc.

Adicionalmente, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos relacionados con Responsabilidad Social Corporativa:

- Capital humano: Planta de personal, políticas generales de contratación y compensación, planes de carrera, programas de bienestar y beneficios, índices de rotación, entre otros.
- Relaciones con la comunidad: Las actividades que por iniciativa propia emprende el proponente con el fin de apoyar el desarrollo de la comunidad en la que desarrolla sus operaciones.
- Programas o actividades de cuidado del medio ambiente, dependiendo del impacto de sus operaciones sobre éste.

También, se brinda un espacio abierto para cualquier atributo empresarial que el proponente considere importante compartir.

6.4. Cumplimiento de requerimientos específicos

El proponente debe responder punto a punto las actividades relacionadas en los numerales 8.2. y 8.3. de los términos de referencia, argumentando detalladamente cómo dará cumplimiento a cada uno de los ítems solicitados.

6.5. Criterios de Evaluación Técnica

6.5.1. Experiencia específica del Proponente

El proponente debe entregar certificaciones expedidas por sus clientes, correspondientes a empresas que operen en Colombia, en las cuales se preste el servicio de monitoreo permanente de la infraestructura tecnológica y de los servicios informáticos en modalidad remota.

Cada certificación será válida, una vez sea constatada la información indicada en la misma, por lo cual, dichas certificaciones deberán contener los siguientes datos:

- Nombre o razón social del contratante.
- Nombre o razón social del contratista.
- Objeto del servicio o contrato.
- Calificación (excelente, bueno, malo)
- Vigencia del contrato
- Estado de cumplimiento del contrato.
- Nombre completo de dos (2) contactos y sus cargos.
- Números telefónicos y dirección de los contactos.
- Correo electrónico de los contactos.

Sin perjuicio de la acreditación por parte del proponente de los 5 años de experiencia en el objeto de la presente Invitación, el mayor puntaje se le otorgará al proponente que presente cuatro (4) certificaciones emitidas por diferentes clientes que cumplan con lo mencionado anteriormente, y de forma proporcional de acuerdo con el número de certificaciones que se presenten con la propuesta. Teniendo en cuenta lo anterior, se otorgará siete puntos cinco (7.5) puntos por certificación para un máximo de treinta 30 puntos.

6.6 Cumplimiento de ANS

El proponente deberá cumplir con los siguientes acuerdos de niveles de servicio (ANS) y en caso de incumplimiento de estos se aplicarán las respectivas cláusulas de penalización en la facturación, el cálculo del cumplimiento mensual se realizará con base en los indicadores presentados en este numeral.

6.6.1 Disponibilidad del sistema de monitoreo

Porcentaje de tiempo que el sistema de monitoreo estará operando en condiciones normales.

FORMULA = $100 * (\text{Horas en operación} / \text{Horas totales mes})$

| Cumplimiento Acuerdo de nivel de Servicio (Base) | Puntaje | Cumplimiento Acuerdo de nivel de Servicio (Objetivo) | Puntaje | Porcentaje de descuento en la factura Mensual |
|---------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------|
| Entre 100% y 99.3% | 80 | Entre 100% y 99.5% | 100 | 0% |
| Entre 99.29% y 97.5% | 80 | Entre 99.4% y 98% | 100 | 3% |
| Entre 97.49% y 96.5% | 80 | Entre 97.9% y 95% | 100 | 5% |
| Entre 96.49% y 88% | 80 | Entre 94.9% y 90% | 100 | 10% |
| Por debajo del 88% | 80 | Por debajo del 90% | 100 | 25% |

Las ventanas de mantenimiento programadas, no se incluyen dentro de las horas de indisponibilidad.

Se asignará un total de 9.34 puntos al Proponente que acuerde el cumplimiento de todos los indicadores especificados en la columna 'Cumplimiento Acuerdo de nivel de Servicio (Base)'.

Se asignará un total de 11.67 puntos al Proponente que acuerde el cumplimiento de todos los indicadores especificados en la columna 'Cumplimiento Acuerdo de nivel de Servicio (Objetivo)'

6.6.2 Cumplimiento del registro de eventos e incidentes

Cumplimiento correspondiente al registro oportuno de eventos e incidentes en la herramienta Aranda.

Prioridad Critica: 10 minutos

Prioridad Alta: 30 minutos

Prioridad Baja: 90 minutos

| Cumplimiento Acuerdo de nivel de Servicio (Base) | Puntaje | Cumplimiento Acuerdo de nivel de Servicio (Objetivo) | Puntaje | Porcentaje de descuento en la factura Mensual |
|---------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------|
| Entre 100% y 98% | 80 | Entre 100% y 99% | 100 | 0% |
| Entre 97.9% y 96% | 80 | Entre 98.9% y 97% | 100 | 2% |
| Entre 95.9% y 89% | 80 | Entre 96.9% y 90% | 100 | 5% |
| Entre 88.9% y 78% | 80 | Entre 89.9% y 80% | 100 | 10% |
| Por debajo del 78% | 80 | Por debajo del 80% | 100 | 25% |

El cumplimiento del indicador para los tres casos se validará con el registro de la herramienta de gestión Aranda vs la herramienta de monitoreo.

Se asignará un total de 9.34 puntos al Proponente que acuerde el cumplimiento de todos los indicadores especificados en la columna 'Cumplimiento Acuerdo de nivel de Servicio (Base)'

Se asignará un total de 11.67 puntos al Proponente que acuerde el cumplimiento de todos los indicadores especificados en la columna 'Cumplimiento Acuerdo de nivel de Servicio (Objetivo)'

6.6.3 Cumplimiento escalamiento de eventos: Cumplimiento del escalamiento oportuno de eventos según la matriz de escalamiento proporcionada por las Entidades.

Prioridad Critica: 5 minutos

Prioridad Alta: 20 minutos

Prioridad Baja: 30 minutos

| Cumplimiento Acuerdo de nivel de Servicio (Base) | Puntaje | Cumplimiento Acuerdo de nivel de Servicio (Objetivo) | Puntaje | Porcentaje de descuento en la factura Mensual |
|---------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------|
| Entre 100% y 98% | 80 | Entre 100% y 99% | 100 | 0% |
| Entre 97.9% y 96% | 80 | Entre 98.9% y 97% | 100 | 2% |
| Entre 95.9% y 89% | 80 | Entre 96.9% y 90% | 100 | 5% |
| Entre 88.9% y 78% | 80 | Entre 89.9% y 80% | 100 | 10% |
| Por debajo del 78% | 80 | Por debajo del 80% | 100 | 25% |

Para los puntos 3.2 y 3.3 se tomará como base la criticidad del CI y del servicio crítico definidas en el Anexo 4 Condiciones del Servicio.

Se asignará un total de 9.34 puntos al Proponente que acuerde el cumplimiento de todos los indicadores especificados en la columna 'Cumplimiento Acuerdo de nivel de Servicio (Base)'.

Se asignará un total de 11.67 puntos al Proponente que acuerde el cumplimiento de todos los indicadores especificados en la columna 'Cumplimiento Acuerdo de nivel de Servicio (Objetivo)'

6.7 Visita centro de monitoreo (NOC)

Las Entidades realizaran una visita al centro de monitoreo ofertado por el Proponente, a fin de evaluar la calidad de las instalaciones, infraestructura tecnológica, sistemas de emergencia eléctrica, control de incendios y sistemas de contingencia.

6.8 Criterios de Evaluación económica (Propuesta Económica)

Como quiera que el servicio podrá prestarse solamente a Bancóldex o al Banco y su filial Arco Grupo Bancóldex, El Proponente deberá presentar una propuesta económica con base en las líneas base informadas en el Anexo 4 Condiciones del Servicio, que contemple los siguientes escenarios:

1. Tarifas si el servicio se prestara solamente a Bancóldex.
2. Tarifas si el servicio se prestara para Bancóldex y Arco.

Adicionalmente, y como quiera que cada entidad podrá contratar en momentos diferentes la prestación del servicio, El Proponente deberá presentar una tabla que contemple las tarifas por el crecimiento o decrecimiento en la tarifa dependiendo del volumen en la prestación del servicio a lo largo de la ejecución de los contratos que se celebren. En caso de incrementarse la tarifa por la salida de alguna de Las Entidades en la prestación del servicio, deberá contemplarse de forma expresa la suma que debería pagar la entidad respectiva por su salida.

Las propuesta económica corresponderá al valor mensual de los servicios de monitoreo permanente de la infraestructura tecnológica y del seguimiento de los servicios informáticos críticos para el negocio, de conformidad con lo solicitado en la presente invitación y de acuerdo con lo informado en el Anexo N° 4 de Condiciones del Servicio.

Los precios ofertados por el servicio deben ser presentados en pesos colombianos sin anotar centavos. Así mismo, la oferta económica deberá discriminar el IVA de los servicios ofertados y todos los impuestos a que haya lugar conforme a las normas tributarias vigentes en Colombia.

Si el proponente no discrimina el impuesto al valor agregado (IVA) u otro impuesto y el servicio causa dicho impuesto, las Entidades lo considerarán INCLUIDO en el valor total de la oferta y así lo acepta el proponente.

La Propuesta económica deberá cubrir todos los gastos en los que incurra El Proponente para la prestación del servicio objeto de la presente Convocatoria.

Para efectos de la evaluación de la propuesta económica, se tendrá en cuenta únicamente la Tarifa ofrecida como si el servicio se fuera a prestar exclusivamente al Banco, otorgándose el mayor a la puntaje a la oferta económica de menor valor.

Deberá informarse la forma en que se actualizarán los precios ofertados durante el plazo de ejecución de los contratos que se celebren.

LAS ENTIDADES revisarán las operaciones aritméticas de la propuesta económica y en caso de error se le solicitarán las respectivas aclaraciones al proponente de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.10. de la presente convocatoria. Si el proponente no da repuesta, en el término que para el efecto le hayan establecido Las Entidades, los errores en las operaciones aritméticas serán corregidos de la siguiente manera:

- Cuando se presente divergencias entre el valor expresado en números y en letras, prevalecerá la cantidad expresada en letras.
- Los valores corregidos se tendrán en cuenta en la evaluación de las propuestas, en la adjudicación y suscripción del contrato, por lo que los errores u omisiones en que se incurra en la propuesta económica serán de la exclusiva responsabilidad del proponente, debiendo asumir los mayores costos y/o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.

Los proponentes responderán cuando formulen propuestas en las cuales se fijen condiciones económicas y de contratación artificialmente bajas con el propósito de obtener la adjudicación de los contratos.

En ningún caso LAS ENTIDADES reembolsarán o cubrirán gastos adicionales que superen el valor de la propuesta económica presentada.

6.9 Solicitud de aclaración o complementación o subsanibilidad

De considerarlo necesario, Las Entidades podrán solicitar aclaraciones o complementaciones a la propuesta hasta antes de la adjudicación de la presente Convocatoria, respecto de cualquiera de los requisitos y documentación relacionada con aspectos que no otorguen puntaje, ya sea porque no encuentran claridad en algún tema o para subsanar la ausencia de algún documento. En la solicitud concederán un plazo para las respuestas y si fuere necesario podrá aplazarse la adjudicación, previa información a todos los proponentes. En ningún caso la aclaración o complementación podrá dar lugar a modificar el alcance inicial de la propuesta, mejorarla, ni acreditar requisitos o condiciones adquiridas con posterioridad al cierre del proceso de selección.

Igualmente podrán solicitar aclaraciones en aspectos de la propuesta económica, pero únicamente para la corrección de errores de transcripción, numéricos, matemáticos o formales. En ningún caso la aclaración podrá dar lugar a modificar el alcance inicial de la propuesta económica, mejorarla, ni acreditar requisitos o condiciones adquiridas con posterioridad al cierre del proceso de selección.

En caso que el proponente no presente la aclaración o complementación en el plazo establecido, Las Entidades podrán descartar la propuesta y no tenerla en cuenta para ser evaluada.

6.10 Criterios de desempate

Cuando entre dos o más propuestas se presente un empate en la calificación total obtenida, se tendrán en cuenta los siguientes criterios de desempate en su orden:

- De presentarse empate en el puntaje de evaluación de dos o más proponentes, se utilizará como criterio de desempate, el mayor puntaje obtenido en experiencia.
- En caso de persistir el empate se tomará como criterio de desempate, el mayor puntaje obtenido en la oferta económica.
- El proponente que acredite que por lo menos el 10% de su nómina la conforman empleados en las condiciones de discapacidad enunciadas en la Ley 361 de 1997 debidamente certificadas por la oficina de trabajo de la respectiva zona y contratados por lo menos con anterioridad de un año a la presentación de la propuesta.

6.11 Rechazo de propuestas

No se considerarán admisibles las propuestas en las que se presente al menos una de las siguientes situaciones:

- El proponente no cumpliera con los requisitos definidos en los términos de referencia
- No se aporte toda la documentación requerida en los términos de referencia y/o sus anexos o aquella documentación que requiera Las Entidades antes de finalizado el proceso de adjudicación de la presente convocatoria o durante el plazo definido para ello.
- El proponente haya presentado la propuesta en forma subordinada al cumplimiento de cualquier condición.
- Se incluya información no veraz.
- Cuando se incluyan disposiciones contrarias a la Ley colombiana.
- Cuando se presenten propuestas parciales, es decir, propuestas que no oferten por la totalidad del objeto de conformidad en lo establecido en los términos de referencia.
- Cuando existan varias propuestas presentadas por el mismo proponente en el mismo proceso de selección de manera directa o por interpuesta persona.
- En caso de que los proponentes no argumenten o no expliquen los aspectos indicados en el numeral 6.4.2.

6.12 Declaratoria de desierta

La convocatoria se declarará desierta en los siguientes casos:

- Cuando ninguna de las propuestas evaluadas cumpla con los requisitos exigidos en la presente Invitación Privada.
- Por motivos o causas que impidan la selección objetiva, debidamente sustentados.
- Cuando se hubiere violado la reserva de las propuestas presentadas.
- Cuando no se presente ninguna propuesta.
- Cuando ninguna de las propuestas hubiera alcanzado el puntaje mínimo requerido.
- Cuando las propuestas presentadas sean inconvenientes a los intereses de El Banco

7 CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

7.1 Presentación de la Propuesta

El Proponente presentará una sola propuesta en idioma español en dos ejemplares, uno en medio físico y otro en medio magnético en formato PDF o TIFF Grupo IV en blanco y negro, almacenadas en medios magnéticos no re grabables, tales como disco compacto – CD-R, disco versátil digital DVD-R u otros.

La propuesta se deberá presentar debidamente foliada, y ser entregada dentro del plazo fijado, para el efecto se deberá entregar por separado y en sobres debidamente sellados la propuesta técnica y la propuesta económica, los cuales deberán estar rotulados en su parte exterior con el nombre, dirección, teléfono y correo electrónico del proveedor, número de folios de que consta y la indicación del contenido del sobre según sea: Propuesta técnica, propuesta económica, Original impreso o copia en medio magnético. En caso de diferencias entre los dos ejemplares, primará la propuesta presentada en medio físico.

Cualquier información adicional que el proponente considere necesario presentar, debe incluirla o adjuntarla a la Propuesta que entregue de acuerdo con las fechas establecidas para el cierre de convocatoria.

Los proponentes podrán adicionar, modificar o retirar sus propuestas, siempre y cuando ello se haga con anterioridad a la fecha y hora prevista para el cierre de esta Invitación. Las modificaciones y/o adiciones a las propuestas deberán ser presentadas por quien suscribe la Carta de Presentación de la misma, quien deberá tener el carácter de Representante Legal de la persona jurídica del proponente, que figure en el Certificado de Existencia y Representación Legal que se haya acompañado a la propuesta.

La presentación de la propuesta implica que el proponente acepta todas las condiciones y obligaciones establecidas en los Términos de Referencia.

No se aceptarán propuestas cuyos documentos presenten tachaduras o enmendaduras, a menos que tengan la aclaración correspondiente validada con la firma del proponente.

Nota: No se aceptan propuestas enviadas por correo electrónico, fax o cualquier otro medio, ni las que sean radicadas con posterioridad a la hora de la fecha de cierre. Si el proponente desea enviar la propuesta por correo ordinario o postal, deberá remitirla con suficiente antelación para que pueda ser radicada en la dirección anotada antes de la fecha y hora fijada para el cierre de la invitación.

En todo caso, Las Entidades, no serán responsables por el retardo o extravío que pueda derivarse de esta forma de entrega.

Se recomienda a los proponentes llegar con anticipación al sitio de presentación de las propuestas, teniendo en cuenta que para el acceso al mismo se debe cumplir con controles de seguridad y que la oficina de radicación de BANCÓLDEX se encuentra ubicada en el piso 39, lugar donde se recibirán las propuestas. Las propuestas presentadas de forma extemporánea serán devueltas.

Para los efectos de este proceso se advierte a los proponentes que la fecha y hora válida, es la impresa por la máquina radicadora de la oficina de correspondencia de BANCÓLDEX.

7.2 Periodo de validez de la propuesta

Las propuestas que presente el proponente deben tener un periodo de validez de seis (6) meses, contados a partir de la fecha de cierre de la convocatoria.

7.3 Documentación de la propuesta.

La propuesta deberá contener la siguiente información:

- (i) Anexo No 1 “Carta de presentación de la propuesta”, debidamente firmado por su representante legal o por el apoderado constituido para el efecto.
- (ii) Anexo No 2 “Carta de Conocimiento y Aceptación de los Valores Institucionales”
- (iii) Anexo No 3 “Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad para Proponentes y Proveedores de Bancóldex S.A.”
- (iv) Anexo No 4 “Condiciones del Servicio”

- (v) Anexo No 5 “Formato Propuesta Económica”
- (vi) Anexo No 6 “Matriz de Capacidad Financiera”
- (vii) Anexo No 7 “Confidencialidad y Tratamiento de Datos Personales”
- (viii) Anexo No 8 “Formato de Vinculación de Clientes para personas jurídicas nacionales”, totalmente diligenciado, firmado y con huella del representante legal, con todos los documentos anexos.
- (ix) Anexo No 9 “Requisitos de seguridad y salud en el trabajo para contratistas”
- (x) Hoja de vida del Proponente: Presentación general, con la cual se pueda conocer el objeto del negocio, su estructura organizacional y operacional para desarrollar el objeto de la presente invitación, el talento humano con que cuenta a nivel interno y los instrumentos que dispone para contratar profesionales y técnicos, trayectoria en el mercado. Como complemento de este documento, el Proponente podrá adjuntar el catálogo de presentación o portafolio de servicios. En lo relativo con la estructura organizacional, es de especial interés conocer del Proponente si cuenta con los siguientes documentos, los cuales debe adjuntar a la propuesta: Misión, visión, objetivos y Responsabilidad social y ambiental.
 - (i) En el evento que aplique, para personas jurídicas nacionales acta del órgano social respectivo autorizando al Representante Legal de la persona jurídica para presentar la presente propuesta y celebrar el contrato con El Banco en caso que resulte seleccionado.
 - (ii) Poder debidamente otorgado y reconocido en texto y firma ante notario y/o apostillado según sea el caso, cuando se actúe por representación.
 - (iii) El proponente, como persona jurídica nacional o sucursal de sociedad extranjera, deberá presentar una certificación, en original, expedida por el Revisor Fiscal, de acuerdo con los requerimientos de la Ley, o cuando éste exista de acuerdo con los estatutos sociales, o por el Representante Legal cuando no se requiera Revisor Fiscal, donde se certifique el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje.

Dicho documento debe certificar que, a la fecha de presentación de su propuesta, ha realizado el pago de los aportes correspondientes a la nómina de los últimos seis (6) meses, contados hacia atrás a partir de la citada fecha, en los cuales se haya causado la obligación de efectuar dichos pagos.

- (iv) Certificado de antecedentes disciplinarios del contador y/o revisor fiscal, expedido por la Junta Central de Contadores, con vigencia no superior a dos (2) meses a la fecha de cierre de la presente Invitación, sin sanciones de ninguna clase. Este requisito se requiere del contador y/o revisor fiscal que haya firmado o dictaminado los estados financieros.
- (v) Certificación bancaria de la cuenta a la cual se deba hacer la transferencia electrónica de fondos.
- (vi) Garantía de seriedad de las propuestas en formato de entidades particulares. En el caso de pólizas de seguro se deberá anexar adicionalmente el respectivo recibo de pago.
- (vii) Documentación soporte que acredite la experiencia exigida en el numeral 6.5.1. (certificaciones que acreditan experiencia).
- (viii) En la propuesta de servicios de monitoreo debe acreditarse por el proponente que dispone de un plan de contingencia y continuidad debidamente documentados para soportar las labores del objeto a contratar.
- (ix) Formato propuesta económica. Anexo No. 5.

Nota: El proponente que resulte seleccionado se obliga a aportar y diligenciar la documentación adicional y que particularmente sea exigida por Las Entidades de acuerdo con sus políticas y procedimientos de contratación y vinculación para la celebración del respectivo contrato, para lo cual cada entidad le informará previamente dicha documentación.

8 TÉRMINOS DE LA CONTRATACIÓN

8.1. Objeto del Contrato

Prestar el servicio bajo la modalidad de outsourcing, de monitoreo permanente y proactivo de todos los componentes de infraestructura, servicios, aplicaciones, recursos para el almacenamiento de información y demás ítems de configuración que están relacionados de principio a fin con la prestación de los servicios informáticos ofrecidos por el Departamento de Tecnología de Las Entidades. De igual forma se requiere el monitoreo de los servicios críticos de negocio de punta a punta, el cual debe cubrir todas las capas de aplicación.

El servicio de monitoreo debe realizar el seguimiento detallado de la disponibilidad y capacidad efectiva de los diferentes ítems de configuración que conforman los servicios informáticos a través de la herramienta que el Oferente proponga o a través de las plataformas de Las Entidades en el evento que así se defina.

La disponibilidad del servicio a contratar debe ser 7x24x365 en modalidad remota.

8.2. Alcance del Objeto

- a. Efectuar la notificación oportuna de todos los eventos que afecten o puedan afectar los servicios o CI's informáticos que soportan la operación de Las Entidades, teniendo en cuenta el nivel de criticidad (Alto, Medio, Bajo), a fin de evitar que los mismos se materialicen en incidentes mayores.
- b. Establecer tableros de control dinámicos y en línea que reporten el estado real de los servicios informáticos críticos para el negocio.
- c. Aplicar las mejores prácticas ITIL en todo lo relación con la Gestión de Eventos como base de la operación de los servicios de TI y documentar permanentemente los avances logrados a fin de soportar la aplicabilidad realizada.
- d. En caso de que Las Entidades decidan utilizar las plataformas actuales, estas deberán ser gestionadas, teniendo en cuenta los módulos licenciados indicados en el Anexo N° 4.
- e. En caso de que Las Entidades decidan utilizar las plataformas actuales, deberá elaborarse el plan de actualización y mantenimiento anual basado en los contratos actuales de soporte para el licenciamiento de las herramientas con las que disponen Las Entidades y demostrar el mejor uso del software a través de reportes mensuales que presenten la evolución de la Gestión de Eventos en Las Entidades.
- f. Realizar el mantenimiento mensual de la línea base de componentes de infraestructura, servicios, aplicaciones, recursos para el almacenamiento de información, matriz de escalamiento y demás ítems de configuración que están relacionados con la prestación de los servicios ofrecidos por los Departamentos de Tecnología de Las Entidades.
- g. Integrar la gestión de eventos que se realice a través de las herramientas utilizadas por Las Entidades, con el fin de garantizar el registro oportuno de eventos que puedan afectar parcial o totalmente la prestación de los servicios informáticos críticos para el negocio.
- h. Reportar, registrar, escalar los eventos y/o incidentes que se presenten en relación con la disponibilidad o afectación de los componentes de infraestructura, servicios críticos, aplicaciones, recursos para el almacenamiento de información y demás ítems de configuración, identificando proactivamente los servicios que podrán afectarse.
- i. Los cambios por realizar sobre la plataforma que se proponga deberán ser dimensionados por el proponente y presentados a Las Entidades en el comité de cambios (CAB) para su aprobación antes de ser implementados.
- j. Presentar mensualmente los informes de gestión del servicio a los supervisores de Las Entidades.
- k. Realizar el seguimiento de los servicios informáticos críticos para el negocio.

8.3. Requerimientos específicos

- a. La gestión de eventos debe estar fundamentada en ITIL V3 y en las siguientes etapas:
 - a. Detectar el evento
 - b. Notificar evento
 - c. Registrar los eventos a través de la herramienta Aranda
 - d. Categorizar el evento
 - e. Realizar el escalamiento a los grupos de solucionadores
 - f. Seguimiento (en conjunto con el Gestor de Incidentes)
 - g. Cerrar evento

El proceso de gestión de eventos debe fortalecerse y documentarse tomando como base el instructivo de gestión de eventos que Bancóldex entregará al proponente seleccionado.

- b. El proponente debe implementar tableros de control dinámicos y en línea que reporten el estado real de los servicios informáticos críticos para el negocio.
- c. El proponente debe generar un plan de mantenimiento anual preventivo para la plataforma administrada donde indique las incidencias encontradas, las soluciones a implementar y el tiempo en el cual quedarán implementadas. La ejecución del plan de mantenimiento deberá contar con aprobación del supervisor del contrato y la dirección del Departamento de Tecnología de cada entidad.
- d. El recurso que asigne el proponente debe tener la capacidad para documentar los procedimientos operativos que gestionará y establecer diagramas de red, causa y efecto correspondiente a los servicios que sean modelados.
- e. El proponente debe acogerse al proceso de gestión de cambios que ejecutan Las Entidades Banco de acuerdo con las buenas prácticas de ITIL.
- f. El proponente a través del recurso que asigne para el servicio debe hacer seguimiento periódico sobre los eventos e incidentes reportados y escalados a las áreas correspondientes, con el fin que no se impacte la prestación de los servicios informáticos críticos para Las Entidades.
- g. El proponente debe realizar la notificación, detección, filtro, correlación de los eventos que se generen sobre los CIs y servicios monitoreados.

- h. El proponente debe generar los siguientes informes relacionados con la gestión del servicio, los cuales se definirán en detalle en la etapa de transición del servicio, pero inicialmente se entregarán los siguientes:
- Reporte diario: Reporte sobre las afectaciones que ha tenido la operación del negocio, indicando detalladamente los eventos o incidentes que afectaron los servicios críticos para el negocio.
 - Reporte Semanal: Reporte sobre los niveles de los servicios, indicando los eventos e incidentes que afectaron los servicios críticos para el negocio.
 - Reporte mensual: Reporte consolidado sobre la gestión del servicio realizado, reportando los eventos de mayor trascendencia y en qué medida afectaron los servicios informáticos críticos para el negocio.
- i. El proponente debe contar con la capacidad técnica y logística, para realizar el monitoreo de los servicios críticos de negocio de las Entidades de principio a fin (punta a punta), ya sea con la herramienta con la que cuentan Las Entidades o con la que el proveedor proponga, con el fin de monitorear y detectar las posibles afectaciones que se presenten en las aplicaciones críticas del negocio de Las Entidades. Esta actividad debe ser incorporada bajo el mismo proceso de ITIL de gestión de eventos.

En todo caso, el monitoreo y la gestión de eventos se debe efectuar teniendo como referencia la mejor practica de ITIL V3.

9. EL CONTRATO

9.1. Suscripción del Contrato

Para la ejecución de los servicios objeto de la presente convocatoria y de acuerdo con las necesidades del servicio, cada una de Las Entidades suscribirá con el proponente que resulte seleccionado y en la fecha informada en la comunicación de aceptación de la propuesta el contrato respectivo.

Una vez agotado el procedimiento indicado en la nota del numeral 6 de los presentes Términos de Referencia, se informará al proponente seleccionado por escrito dicha decisión, quien procederá a la firma y devolución del mismo, junto con los demás documentos requeridos para su legalización, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío del documento.

En caso de negativa u omisión del adjudicatario a suscribir los contratos en el plazo previsto, o en el evento de presentarse cualquier otra circunstancia por la cual el adjudicatario no esté en condiciones de firmar conforme a estos Términos de Referencia, Las Entidades podrán contratar con el Proponente siguiente en el orden de calificación, siempre que éste hubiese cumplido con los porcentajes mínimos requeridos.

En este caso, Las Entidades podrán hacer efectiva la garantía de seriedad de la Propuesta sin menoscabo de las acciones legales conducentes al reconocimiento de perjuicios causados y no cubiertos por el valor de la garantía.

9.2. Valor del Contrato y forma de pago

El valor mensual de los contratos corresponderá al valor de la tarifa ofertada por el proponente seleccionado en la oferta económica conforme a los requerimientos realizados por Las Entidades, con cargo a los recursos de cada uno de ellas, por lo que las facturas en cada caso se deberán presentar, así:

BANCOLDEX con NIT 800.149.923-6

ARCO con NIT 800.225.385-9

Los pagos se realizarán previa presentación de la factura con el lleno de los requisitos legales, el visto bueno del supervisor del contrato y la presentación de la certificación sobre el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social y Parafiscales. Tales pagos se efectuarán dentro de los treinta (30) días siguientes a la radicación de la factura respectiva.

Si da lugar a una penalización por incumplimiento en los ANS, el descuento se efectuará en la factura del mes siguiente.

Las Entidades no realizan pagos por conceptos de anticipos.

EL CONTRATISTA debe indicar los ajustes, si aplican, según incremento anual para el servicio objeto del contrato, en todo caso, éste no podrá superar el IPC vigente para el año en curso.

9.3. Obligaciones del Contratista

En el desarrollo del Contrato suscrito en virtud de estos términos de referencia, el Contratista tendrá, entre otras, las siguientes obligaciones:

- Desarrollar las actividades contratadas, de conformidad con lo establecido en los términos de referencia y en sus documentos anexos.
- Informar oportunamente a Las Entidades los requerimientos técnicos para la habilitación del servicio.
- Garantizar esquemas de contingencia para efectuar el reemplazo el mismo día, ante cualquier ausencia del recurso humano asignado para la prestación del servicio.
- Revisar y actualizar mensualmente el documento de gestión de eventos junto con sus anexos.
- Realizar una reunión mensual de seguimiento del servicio en la que participe el Gerente de Operaciones y el Gerente del Proyecto que asigne el contratista, a fin de revisar los siguientes temas:
 - a. Informes mensuales de monitoreo (Disponibilidad, Capacidad y Escalamientos),
 - b. Línea base de componentes de infraestructura y servicios informáticos,
 - c. Matriz de escalamiento,
 - d. Sugerencias de parametrización de las herramientas a cargo, entregando periódicamente un plan de acción.
 - e. Seguimiento a los acuerdos de nivel de servicios.
 - f. Casos de caídas críticas de CI o servicios
 - g. Eventos de afectación mayor
- Sugerir cambios y mejoras para el proceso de monitoreo y la gestión de eventos, que contribuyan al aumento de la eficiencia operacional de las Entidades, los cuales se revisaran en la reunión mensual de seguimiento.
- Contar con personal idóneo para atender las solicitudes en relación con el servicio objeto del presente contrato.
- Brindar el servicio objeto del contrato con disponibilidad (7x24x365).
- Entregar los informes requeridos, de acuerdo a lo estipulado en el anexo técnico y que se encuentran definidos en la presente Invitación.

- Manejar con carácter confidencial toda la información que cada una de Las Entidades le brinde a EL CONTRATISTA.
- Atender con prontitud las observaciones o sugerencias formuladas por Las Entidades para tomar las medidas preventivas y correctivas necesarias para el pleno cumplimiento del objeto del presente contrato.
- Proveer para sus trabajadores y subcontratistas la afiliación al sistema general de pensiones y a la administradora de riesgos profesionales.
- Cumplir todo lo relacionado con los niveles de servicio y operación ofrecidos para la ejecución del contrato.
- Para el monitoreo de los servicios críticos, el Contratista deberá hacer uso de los Sistemas de Información de Las Entidades a los que tenga acceso con la ejecución del contrato, única y exclusivamente para lo estipulado en el objeto de este.
- Prestar toda la colaboración que se requiera por Las Entidades y las autoridades competentes, en el evento de presentarse cualquier situación que constituya sospecha o evidencia de alteración o manipulación de equipos o información relacionada con el cumplimiento de su objeto. En especial EL CONTRATISTA se compromete a dar aviso inmediato a Las Entidades acerca de tal situación, a facilitar de manera inmediata la custodia de los equipos y elementos que se consideren necesarios para ser puestos a disposición de Las Entidades o de las autoridades competentes y a entregar de manera inmediata la información que le sea requerida por Las Entidades o por las autoridades competentes dentro del proceso de investigación.
- Cumplir con las políticas corporativas de seguridad de la información y ciberseguridad definidas por Las Entidades, como también con los procedimientos definidos por la oficina de seguridad de la información para el manejo de los recursos tecnológicos, los cuales fueron conocidos y aceptados por EL CONTRATISTA previamente a la ejecución del presente contrato.
- Disponer de un plan de contingencia y continuidad que permita mantener disponible la prestación del servicio contratado para cada una de las Entidades, en el evento que se presenten situaciones de interrupción. Dicho plan se mantendrá documentado y disponible en el momento que Las Entidades lo requieran para verificar su adecuado funcionamiento.
- Contar con procedimientos controlados para la entrega de información por parte de Las Entidades durante la vigencia del contrato y para la destrucción de la misma por parte de EL CONTRATISTA una vez finalizado el contrato. Dicho procedimiento deberá ser informado a Las Entidades antes de que inicie la ejecución del presente contrato.

- Dar cumplimiento en todo momento a las normas que sobre seguridad de información y ciberseguridad sean expedidas por cualquier autoridad nacional.
- Cumplir con las disposiciones contenidas en el Decreto 1072 de 2015 y demás normas que regulen la seguridad y salud en el trabajo, respecto del personal que EL CONTRATISTA designe para la prestación de los servicios objeto del presente contrato.
- Dar cumplimiento a las demás obligaciones inherentes al objeto del contrato que se encuentren señaladas en el mismo.

9.4. Obligaciones de las Entidades

En el desarrollo del Contrato que se suscriba en virtud de estos términos de referencia, Las Entidades, tendrá las siguientes obligaciones:

- (i) Pagar al Contratista la suma debida según los términos del Contrato.
- (ii) Cooperar con el Contratista para el normal desarrollo del Contrato.
- (iii) Entregar al Contratista la información con la que cuente y sea susceptible de entregar para efectos del desarrollo del objeto del Contrato.

9.5. Duración del Contrato

El contrato tendrá una vigencia de treinta y seis (36) meses contados a partir de la fecha de legalización de este.

9.6. Causales de Terminación del Contrato:

El presente contrato terminará por cualquiera de las siguientes causas:

1. Cumplimiento del objeto contractual.
2. Por el mutuo acuerdo de las partes contratantes.
3. Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo de EL CONTRATISTA.
4. Por decisión unilateral de EL CONTRATANTE notificada con al menos treinta (30) días de anticipación a la fecha de terminación, caso en el cual el reconocimiento de los servicios se hará en forma proporcional a los productos efectivamente entregados por EL CONTRATISTA a EL CONTRATANTE al momento de la terminación, sin que EL CONTRATANTE se encuentre obligado al pago de sumas adicionales por conceptos de indemnización de perjuicios.
5. Por la incapacidad financiera en que incurra EL CONTRATISTA que le impida ejecutar el objeto del presente contrato.
6. Por la decisión de las entidades en caso de no conservar el control accionario por parte de los actuales accionistas

9.7. Seguimiento y control del Contrato.

Sin perjuicio del control y supervisión interno que deberá establecer el adjudicatario de la presente invitación para supervisar sus actividades, las Entidades supervisarán la ejecución del Contrato, verificando las actividades relacionadas con el mismo.

El Supervisor del Contrato por parte de Las Entidades será, para todos los efectos, el que se designe en el respectivo Contrato.

9.8. Garantía del contrato

Para la ejecución de los Contratos, el adjudicatario deberá constituir a favor de cada una de Las Entidades, una garantía bancaria o un seguro de cumplimiento, en formato de entidades particulares, expedido por una compañía de seguros o establecimiento bancario, debidamente autorizado por las autoridades colombianas, el cual deberá contener los amparos que se mencionan a continuación:

- (i) Cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato con una suma asegurada equivalente al veinte (20%) por ciento del precio estimado del Contrato y con una vigencia igual a la del Contrato y tres (3) meses más.
- (ii) Pago de salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones laborales y demás prestaciones de índole laboral del personal dedicado por el Contratista para la ejecución del Contrato, con una suma asegurada equivalente al treinta por ciento (30%) del precio estimado del Contrato y con una vigencia igual a la del Contrato y tres (3) años y tres (3) meses más.
- (iii) Calidad de los servicios prestados con una suma asegurada equivalente al veinte por ciento (20%) del precio estimado del Contrato y con una vigencia igual a la del contrato tres (3) meses más.

CON EL FIN DE QUE LA VIGENCIA DEL SEGURO SEA CONGRUENTE CON EL INICIO DE VIGENCIA DEL CONTRATO, LA CUAL INICIA CUANDO SE PRODUCE LA LEGALIZACIÓN DEL MISMO, EL SEGURO DEBERÁ PRESENTARSE CON UNA VIGENCIA ADICIONAL DE UN (1) MES RESPECTO DE LAS VIGENCIAS INDICADAS EN LOS ANTERIORES NUMERALES.

Las compañías de seguros que otorguen la garantía deberán estar legalmente establecidas en Colombia, los establecimientos bancarios que otorguen la garantía podrán ser nacionales o extranjeros siempre que tengan límite de exposición crediticia con Las Entidades (cupó de crédito aprobado con Las Entidades).

9.9. Cláusula Penal.

Salvo que se trate de causas atribuibles exclusivamente a Las Entidades, el CONTRATISTA pagará a Las Entidades sin necesidad de previo requerimiento, por la inexecución total o parcial de las obligaciones a su cargo, contraídas en virtud de cada contrato, una suma equivalente al 20% del valor estimado de cada uno.

El pago de la cláusula penal no extinguirá las obligaciones contraídas por el CONTRATISTA en virtud de los contratos celebrados. En consecuencia, la estipulación y el pago de la pena dejan a salvo el derecho de Las Entidades, de exigir acumulativamente con ella el cumplimiento del contrato.

El CONTRATISTA manifiesta y acepta que Las Entidades, compensen el valor correspondiente de la pena estipulada, con las deudas que existan a su favor y que estén a cargo de Las Entidades en virtud de cada contrato celebrado.

9.10. Indemnidad

El CONTRATISTA se obliga a proteger, indemnizar, mantener indemne y libre de toda responsabilidad a Las Entidades, por cualquier perjuicio o daño, que Las Entidades, puedan sufrir con ocasión de cualquier acto del CONTRATISTA, sus proveedores, su respectivo personal, cualquier persona dependiente o comisionada por éste, en relación con la ejecución de los contratos que se celebren.

9.11. Subcontratos

El adjudicatario de los recursos podrá subcontratar a su propia conveniencia, las labores que requiera para la ejecución de los Contratos, siempre y cuando por este conducto no se deleguen sus propias responsabilidades. En todo caso, ante Las Entidades, el Contratista será el responsable del cumplimiento de todas las obligaciones contractuales.

9.12. Autorizaciones sobre uso de Información, Habeas Data y Tratamiento de Datos Personales

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, el proponente seleccionado deberá cumplir con las obligaciones contenidas en la mencionada normatividad sobre el tratamiento de datos personales del personal dispuesto para la ejecución del contrato que se celebre, y en general frente a cualquier persona vinculada a su propuesta.

Adicionalmente, el proponente que resulte seleccionado se obliga a tratar los datos personales que sean suministrados por Las Entidades solamente para la prestación de los servicios objeto de la presente convocatoria, por lo que garantiza que en ningún caso accederá a dicha información ni dará un tratamiento distinto al mencionado anteriormente.

Para el tratamiento de los datos personales suministrados por Las Entidades el proponente seleccionado lo hará en calidad de Encargado por lo que se obliga a tratar la información cumpliendo con las Políticas de Tratamiento de Datos Personales de Las Entidades las cuales puede consultar en sus páginas web.

9.13. Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

El proponente deberá cumplir con las pautas señaladas en los sistemas de prevención del lavado de activos y prevención del terrorismo de cada una de las entidades contratantes.

El Contratista declara que sus recursos no provienen de ninguna actividad ilícita contemplada en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione. Para el efecto, Las Entidades realizarán consultas de control previo del proponente de las personas o partes relacionadas con el proponente y vinculadas a la propuesta, según aplique, con el fin de analizar los riesgos relacionados con Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

9.14. Actualización de Información

El CONTRATISTA se obliga a actualizar por lo menos una vez al año, la información requerida por Las Entidades para el cumplimiento de las disposiciones del Sistema de Administración de Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, así como suministrar los soportes documentales necesarios para confirmar los datos.

No obstante lo anterior, el CONTRATISTA autoriza expresamente a Las Entidades, mediante la suscripción del respectivo contrato, para que ésta contrate con terceros locales o extranjeros, servicios relacionados con el procesamiento de datos para su utilización en servicios de atención telefónica para la actualización de información u otras de naturaleza similar, garantizando en todo caso, la confidencialidad de la información que le asiste y a la que están obligadas Las Entidades.

Nota: En todo caso, EL CONTRATISTA se obliga a informar por escrito a Las Entidades, cualquier cambio o modificación de los datos que haya suministrado referente a su composición social y Representación Legal en cualquiera de sus órganos o demás actos que sean sujetos a registro ante la Cámara de Comercio, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia del respectivo hecho.