

BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A. BANCÓLDEX

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

Bogotá D.C.

Octubre 2020

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	6
1.1. Acerca de Bancóldex	6
1.2. Valores Institucionales de Bancóldex.....	6
1.3. Antecedentes y justificación de la convocatoria	6
2. OBJETO DE LA INVITACIÓN.....	7
3. TÉRMINOS JURÍDICO.....	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. Confidencialidad de la información	8
3.6. Propiedad de la información	8
3.7. Cláusula de Reserva	9
3.8. Garantía de seriedad de la Oferta.....	9
4. INSTRUCCIONES A LOS PROPONENTES	9
4.1. Estudios para participar en la convocatoria.....	10
4.2. Impuestos y Deducciones:.....	10
4.3. Instrucciones para participar en la Invitación	10
4.4. Requisitos para participar en la invitación	12
4.5. Cronograma de la invitación.....	12
4.6. Adendas	14
5. EVALUACIÓN	15
5.1. Criterios y proceso de evaluación	15
5.2. Capacidad Jurídica	16
5.3. Capacidad Financiera	17
5.4. Capacidad Administrativa	17

5.5.	Seguridad de la información.....	18
5.6.	Experiencia del Proponente:	18
5.7.	Experiencia del equipo de trabajo:	19
5.8.	Metodología y calidad de la propuesta	22
5.9.	Condiciones tecnológicas	23
5.10.	Cronograma.....	23
5.11.	Valor agregado	23
5.12.	Oferta económica	23
5.13.	Solicitud de aclaración o complementación o subsanibilidad.....	25
5.14.	Criterios de desempate	25
5.15.	Rechazo de Propuestas	26
5.16.	Declaratoria de desierta.....	26
6.	<i>CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA</i>	27
6.1.	Presentación de la Propuesta	27
6.2.	Periodo de validez de la propuesta	27
6.3.	Documentación de la Propuesta	27
7.	<i>TÉRMINOS DE LA CONTRATACIÓN</i>	29
7.1.	Alcance del servicio.....	30
7.2.	2. Políticas de almacenamiento de respaldo (“back up”)	41
7.3.	3. Seguridad, Confidencialidad y Propiedad de la información ¡Error! Marcador no definido.	
7.4.	13. Condiciones especiales	41
7.5.	Valor del contrato	43
8.	<i>EL CONTRATO</i>	43
8.1.	Suscripción del contrato.....	43
8.2.	Obligaciones de Bancóldex.....	44
8.3.	Obligaciones del Contratista.....	44

8.4. Duración del Contrato.....	49
8.5. Supervisión.....	50
8.6. Garantía del contrato.....	50
8.7. Subcontratos	51
8.8. Autorizaciones sobre uso de información, habeas data y tratamiento de datos personales	51
8.9. Cláusula Penal	52
8.10. Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo	52

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Acerca de Bancóldex

El Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Bancóldex, 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, antes que como intermediario directo.

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 microempresarial no sometidas a la vigilancia de dicho ente de control, como ONG micro crediticias, fundaciones financieras, cooperativas y cajas de compensación familiar.

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 No. 3 – VALORES INSTITUCIONALES DE BANCOLDEX del presente documento.

1.3. Antecedentes y justificación de la convocatoria

La misión del Banco es fomentar las exportaciones, apoyar la productividad y la competitividad con énfasis en las Mipymes, contribuir a la defensa del medio ambiente y a la mitigación del cambio climático y actuar como instrumento para el restablecimiento del tejido empresarial en zonas de desastre o de deterioro de las condiciones económicas.

Para lo cual requiere de estar en contacto directo con los ciudadanos, clientes y consumidores financieros a través del contact center.

Este servicio permitirá apoyar la atención de los clientes y consumidores financieros a través del *Contact Center*, capturando y analizando información cuantitativa y cualitativa para desarrollar estrategias de mercadeo relacional por medio de una vista integral de ciudadanos, clientes y consumidores financieros.

2. OBJETO DE LA INVITACIÓN

La presente convocatoria tiene por objeto la selección y contratación de una persona jurídica que preste los servicios de CONTACT CENTER¹ que incluya la captura y el análisis de la información cuantitativa y cualitativa que permita desarrollar estrategias de mercadeo relacional por medio de una vista integral de ciudadanos, clientes y consumidores financieros, tal como: información descriptiva, financiera, gestión comercial y su integración con la plataforma de marketing digital Sharpspring implementada por el Banco y de Salesforce como CRM, garantizando así, el mejor servicio de atención a través de todos los canales disponibles administrados en el Contact Center, tales como: telefónico outbound e inbound, chat (chatbot) y Whatsapp.

3. TÉRMINOS JURÍDICO

3.1. Régimen jurídico aplicable

En atención al régimen de contratación del Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A., por expresa disposición del artículo 285 del citado Decreto Ley 663 de 1993, así como del artículo 15 de la Ley 1150 de 2007, 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.

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.

¹ El Contact Center es un servicio integrado de diferentes canales (telefonía, e-mail, página web, mensajería de texto SMS, chat, videollamada, web call back, clic to call, web collaboration, etc.) que permite administrar los contactos y sin barreras geográficas o de tiempo, a través de un grupo especializado de personas y plataformas tecnológicas.

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 envío 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. El Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A., de conformidad con el artículo 83 de la Constitución Política, presume que toda la información que el Proponente presente para el desarrollo de esta invitación es veraz, y corresponde a la realidad. No obstante, el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A., se reserva el derecho de verificar toda la información suministrada por éste.

3.5. 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 del Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. o aquella a la cual tenga acceso en cumplimiento de los servicios a contratar, 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.

3.6. Propiedad de la información

El Proponente seleccionado acepta que la información entregada por Bancóldex 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 Bancóldex.

3.7. Cláusula de Reserva

El Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. se reserva 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 pudiera generar a alguno de las entidades que presentaron propuesta.

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 (10) por ciento del monto de la oferta económica. La garantía de seriedad de la oferta 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 el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. La garantía deberá ajustarse a los presentes Términos de Referencia y a las disposiciones legales vigentes.

Las compañías de seguros que otorguen la póliza 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 Bancóldex (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.

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, 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.

4. INSTRUCCIONES A LOS PROPONENTES

4.1. Estudios para participar en la convocatoria

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 y, por lo tanto, su omisión en el pago será de su absoluta responsabilidad.

4.3. Instrucciones para participar en la Invitación

Las propuestas deben ser presentadas 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.

Las propuestas remitidas que no cumplan los requisitos y no vengán acompañadas de la documentación exigida en estos Términos de Referencia, serán excluidas del proceso de evaluación. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en los términos previstos en el numeral 5.9. de los Términos de Referencia.

La propuesta y sus anexos se recibirán únicamente a través del sistema de contratación dispuesto por el Banco para adelantar el presente proceso de contratación, realizando los siguientes pasos de conformidad con lo establecido en el ***Instructivo para el cargue de archivos y envío de propuestas***, a través de cual se recibió el enlace para ingresar al Sistema, luego de realizar una inscripción previa en la página web del Banco.

- La información general de la invitación puede consultarla en la página web de Bancóldex.
- De apertura al correo electrónico remitido por el Banco con el link que permite acceder a la información de la invitación.
- Al ingresar al link encontrará los módulos que permiten llevar a cabo el proceso de la invitación.
- En el módulo A “Términos de Referencia” podrá consultar los términos y condiciones de la convocatoria. Asegúrese de agotar completamente su lectura para identificar los requisitos de participación y la documentación que debe reunir para presentar la propuesta.
- Ingrese al módulo B “Anexos de la invitación” para consultar los documentos que debe diligenciar y anexar a la propuesta.
- En el módulo C “Cronograma” encontrará la información correspondiente a las actividades y fechas en que se ejecutará el presente proceso de contratación. El Sistema habilitará o deshabilitará las actividades de acuerdo con las fechas allí parametrizadas.
- A través del módulo D “Preguntas” los proponentes podrán remitir las inquietudes acerca de la invitación. A través de este módulo se consultarán las respuestas.
- Ingrese al módulo E “Propuesta” para cargar la documentación y propuesta: En este módulo deberá ingresar toda la documentación requerida para presentar la propuesta. Los archivos a cargar deben ser formato PDF (creado como PDF, más no escaneado como PDF), a excepción de los documentos anexos que deben firmarse por el Proponente y la “matriz de capacidad financiera”, la cual deberá adjuntarse en archivo Excel. El tamaño máximo por archivo debe ser de 10 megabites (10 MB).
- Para el correcto cargue de la información, tenga en cuenta los siguientes puntos:
 - Lea atentamente la etiqueta del nombre de cada documento que se encuentra en la parte izquierda de la pantalla. Asegúrese de cargar el archivo con la información correcta y actualizada según solicite la convocatoria, absténgase de cargar archivos en blanco, desactualizados o con errores, pues la falta de documentos puede invalidar la propuesta. Asegúrese de firmar los anexos que requieran firma del proponente antes de cargarlos.
 - Para cargar el archivo simplemente de clic en el botón con el “clip” y posteriormente a través del explorador de Windows, ubique el archivo a cargar y selecciónelo. Si requiere reemplazar el archivo, simplemente vuelva a ingresar por el “clip” y seleccione el nuevo archivo, el sistema reemplazará el cargado inicialmente.
 - Para consultar el archivo, de clic en botón con la lupa, y allí se visualizará el archivo cargado.

- A lado derecho de cada documento aparece un “Check Box” el cual, si está en color rojo indica que el documento es obligatorio y que por ende antes del envío final de la propuesta, este debe encontrarse cargado.
- Una vez finalizado el paso anterior deberá diligenciar la información, “Partes Relacionadas” en el módulo E “Propuesta” en su parte final, en el cual se deberán adicionar los datos de los cargos establecidos como “Partes Relacionadas” para el Banco.
- Envío de la propuesta: El proponente deberá asegurarse que toda la información se encuentra debidamente cargada, una vez cargada la completitud de los documentos con la información requerida en la invitación, dar clic en el botón “*Enviar Propuesta*” que se encuentra en la parte superior derecha del módulo E “Propuesta”.
- Una vez enviado, el sistema genera un mensaje en el cual indica que el proceso se realizó a satisfacción, al igual que un número de radicado, el cual también se evidencia en la parte superior derecha del módulo E “Propuesta”. El Sistema también enviará un correo electrónico con los datos del radicado de la propuesta: número de radicado, fecha y hora, al mismo correo en cual se recibió la invitación.

4.4. Requisitos para participar en la invitación

Los Proponentes deberán cumplir los siguientes requisitos:

- i. Ser personas jurídicas nacionales con mínimo cinco (5) años de existencia a la fecha de presentación de la propuesta, cuya actividad económica u objeto social sea la prestación de servicios de contact center.
- ii. El Proponente deberá contar con un mínimo de cinco (5) años de experiencia en el objeto de la presente convocatoria la cual deberá demostrar de conformidad con lo establecido en el numeral 5.6. “Experiencia del Proponente”
- iii. La duración de la sociedad, contada a partir de la fecha de cierre del plazo de la presente invitación, no será inferior al plazo establecido para el contrato y tres (3) años más.
- iv. Tener la capacidad financiera exigida en el numeral 5.3. de la presente convocatoria.
- v. Aportar oportunamente toda la documentación exigida en estos Términos de Referencia o en sus documentos anexos.
- vi. El Proponente seleccionado debe estar en disponibilidad de iniciar y ejecutar el objeto del Contrato de forma inmediata.

4.5. Cronograma de la invitación

El desarrollo de esta convocatoria tendrá lugar de conformidad con el Cronograma publicado en el módulo C “Cronograma” del Sistema, el cual deberá consultarse por el proponente con el fin de conocer y hacer seguimiento a las actividades principales a través de las cuales se desarrollará el presente proceso de contratación.

El cronograma podrá ser modificado por Bancóldex sin restricción, mediante adenda a los presentes Términos de Referencia.

El Sistema deshabilitará las actividades descritas en el Cronograma de acuerdo con el vencimiento de las fechas informadas en este.

4.5.1. Formulación y respuesta de inquietudes

Las inquietudes o preguntas relacionadas con los presentes Términos de Referencia, que surjan por parte de los Proponentes, deberán ser presentadas en la fecha señalada en el módulo C “Cronograma” del Sistema.

Una vez realizada la lectura detallada de los Términos de Referencia, el Sistema le permitirá ingresar las preguntas a través del módulo D.

Al ingresar, el proponente deberá dar clic en el botón “Formular Pregunta” lo que habilita un espacio para ingresar el interrogante. Al terminar de ingresar la información, dar clic en el botón de envío. El proponente podrá registrar cuantas inquietudes tenga, en diferentes momentos, siempre y cuando no se encuentre fuera del plazo estipulado por el Banco dentro del Cronograma.

La información correspondiente a la respuesta de cada pregunta radicada por todos los proponentes podrá ser consultada a través del mismo módulo, una vez hayan sido resueltas por el Banco y de acuerdo con la fecha registrada en la información del Cronograma.

4.5.2. Cierre y entrega de la Propuesta

Los Proponentes deberán presentar las Propuestas de conformidad con el numeral 6 de los presentes Términos de Referencia, a más tardar en la *Fecha de Cierre y entrega de la Propuesta*, informada en el Cronograma, a través del Sistema. La fecha de cierre no se modificará o aplazará, salvo que Bancóldex lo considere conveniente, lo cual será informado a todos los proponentes.

No serán tenidas en cuenta propuestas radicadas físicamente, ni enviadas por correo electrónico, fax o cualquier otro medio, ni las que sean radicadas con posterioridad a la fecha de cierre, a menos que se presente una indisponibilidad en el Sistema que imposibilite la recepción de propuestas, caso en el cual las mismas deberán enviarse vía correo electrónico a: juan.salas@bancoldex.com con copia a correspondenciasector@bancoldex.com, indicándose en el asunto del correo electrónico: **Términos de Referencia Número – “SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE UNA PERSONA JURÍDICA QUE PRESTE LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER”** y en el contenido del mismo: nombre, dirección, teléfono, correo electrónico del proponente, número de folios de que consta la propuesta técnica y económica y la relación de los anexos enviados. Deberá enviarse en archivos separados la propuesta técnica y la propuesta económica con sus anexos.

En caso de que los archivos enviados a través del Sistema o por correo electrónico, en el evento de indisponibilidad del Sistema, presenten errores que no permitan que el Banco pueda acceder a ellos, la propuesta será rechazada sin que haya lugar a que el interesado la presente nuevamente, por lo que es responsabilidad de cada proponente asegurarse antes de su envío, que la misma es accesible y que se ha remitido en su integridad.

La fecha de cierre no se modificará o aplazará, salvo que Bancóldex, considere conveniente. En tal caso, la ampliación del plazo se dará a conocer mediante adenda que publicará en la página Web del Banco antes de la fecha de cierre.

Una vez recibida la propuesta, Bancóldex enviará un correo electrónico al remitente de la propuesta, informando la fecha y hora de recepción de la misma.

Si en el momento del cargue de la propuesta y sus anexos en el Sistema se presenta algún inconveniente por favor enviar un correo electrónico a apoyocontratacion@bancoldex.com para guiarlos en la solución de las dificultades.

4.6. Adendas

Bancóldex comunicará 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. Las Adendas serán publicadas a través de la página web del Banco y podrán consultarse en el Sistema.

Nota. Para refrescar la información de la invitación y sus respectivos módulos, ingrese siempre a través del link que se adjuntó en el correo de invitación para presentar propuesta.

5. EVALUACIÓN

5.1. Criterios y proceso de 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:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PUNTAJE	PORCENTAJE
Capacidad jurídica, financiera, administrativa y Seguridad de la Información	Cumple / No Cumple	
CRITERIOS TÉCNICOS	80 %	
Sub-criterio: Experiencia específica	10	10 %
Sub-criterio: Experiencia del equipo de trabajo	10	10 %
Sub-criterio: Metodología y calidad de la propuesta	30	30%
Sub-criterio: Condiciones tecnológicas	20	20%
Sub-criterio: Cronograma	5	5%
Sub-criterio: Valor agregado	5	5%
CRITERIO ECONÓMICO	20 %	
Sub-criterio: Evaluación económica	20	20 %
TOTAL	100 puntos	

Aquellas propuestas que resulten habilitadas por cumplir con la capacidad jurídica, financiera, administrativa y de seguridad de la información pasarán a ser evaluadas en los criterios técnicos y económico.

Para que una propuesta sea considerada en la evaluación de la propuesta económica, la evaluación de los criterios técnicos deberá alcanzar al menos el ochenta 80 % por ciento del puntaje total asignado.

El Banco adjudicará la convocatoria a la propuesta que obtenga el mayor puntaje sumados los criterios técnicos y económico. La adjudicación del contrato será comunicada al proponente seleccionado.

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 la propuesta no sea seleccionada y se hubiese presentado físicamente, por las razones expuestas en el numeral 4.5.2. de la presente invitación, ésta deberá ser reclamada 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.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 60 de la Ley 610 de 1999, Bancóldex realizará 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, Bancóldex realizará 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 de este para la celebración de la orden de servicio en una eventual adjudicación de la presente convocatoria.

Nota 2: Durante el proceso de evaluación, Bancóldex podrá solicitar a los proponentes las aclaraciones sobre la información contenida en las propuestas, por medio escrito y/o mediante sustentación virtual o presencial.

5.2. 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 sea la prestación de servicios a empresas en las actividades de servicio al cliente, tele-mercadeo, asesoría, servicios de información por operador, atención a líneas de respuesta, atención de líneas de pedido, realización de encuestas, o afines; (ii) la duración de la sociedad de acuerdo con lo exigido en el numeral 4.4. de los presente Términos de Referencia, (iii) facultades del representante legal para presentar la propuesta y/o contraer obligaciones en nombre de la misma.

5.3. 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 documentación solicitada de acuerdo con el numeral 6.3. (documentación de la propuesta) de la presente invitación.

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

5.4. Capacidad Administrativa

En la evaluación de la capacidad administrativa se tendrán en cuenta los aspectos informados por el proponente en su propuesta respecto de la estructura organizacional ofrecida por este para la prestación del servicio objeto de la presente convocatoria.

Adicionalmente, los proponentes que cuenten con políticas de Responsabilidad Social Empresarial deberán informarlo en su propuesta, como el desarrollo de su equipo humano de trabajo bajo condiciones laborales dignas, compensación justa, adecuadas condiciones

de bienestar, seguridad y salubridad en el trabajo; el respeto y cuidado por el medio ambiente y el compromiso con el desarrollo de las comunidades en las que operan.

Para validar la capacidad administrativa, Bancóldex coordinará previamente con los proponentes una visita virtual o presencial a sus instalaciones.

5.5. Seguridad de la información

El Proponente debe dar respuesta puntual a cada ítems del Anexo N 7 “Declaraciones de seguridad y ciberseguridad”, indicando si su propuesta cumple con los mismos, explicando y argumentando técnicamente cómo cumplirá con lo solicitado y en qué página de su propuesta se desarrolla el respectivo requerimiento.

Aquel proponente que cumpla con lo definido previamente obtendrá como puntaje “Cumple”

5.6. Experiencia Especifica del Proponente:

Los Proponentes deberán acreditar y contar con mínimo cinco (5) años de experiencia en los servicios de Contact Center.

Para acreditar la experiencia exigida, cada Proponente deberá aportar certificaciones, o contratos con sus respectivas actas de liquidación y/o terminación expedidas por sus clientes, correspondientes a empresas que operen en Colombia, en las cuales se hayan prestado servicios de contact center.

Las certificaciones o contratos con sus respectivas actas de liquidación y/o terminación deberán contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre o razón social del Contratante
- Nombre o razón social del Contratista
- Objeto del servicio o contrato
- Datos de contacto del Contratante

No se entenderá como acreditación de experiencia una lista donde se relacione la experiencia, sin que se aporten las respectivas certificaciones, contratos con sus respectivas actas de liquidación o terminación.

La asignación del puntaje para este criterio, se hará con base en el número de meses de experiencia acreditados por cada proponente, a partir de lo cinco años establecidos como mínimo. El proponente que acredite el mayor número de meses de experiencia tendrá el mayor puntaje en este criterio.

Nota: La certificación puede ser remplazada por la copia del contrato, siempre y cuando también se anexe la respectiva acta de terminación y/o acta de liquidación, debidamente suscrita por la entidad contratante, que en conjunto cumplan con los contenidos y requisitos establecidos anteriormente, de lo contrario no será tenida en cuenta. El acta de liquidación debidamente suscrita por las partes servirá para acreditar la experiencia del proponente, siempre que en ella conste la información de nombre del contratante, objeto, vigencia y valor del contrato.

5.7. Experiencia del equipo de trabajo:

El equipo de trabajo deberá ser suficiente e idóneo para cumplir con la prestación del servicio de contact center. Como mínimo, el proponente debe tener un equipo de trabajo compuesto por los siguientes perfiles:

Perfil del cargo

FACTORES	ESPECIFICACIONES	
Formación:	Profesional Graduado	El Coordinador debe haber culminado sus estudios de pregrado en carreras tales como; Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Economía, banca o carreras afines. ➤
Salario mensual:		➤ Hasta \$3.051.316 + Prestaciones. Del salario esperamos se presenten propuestas de esquemas de paga variable por cumplimiento de objetivos.
Experiencia:		➤ Mínimo dos años de experiencia en la operación de Call Center o Contact Center, atendiendo actividades relacionadas con los productos y servicios de entidades financieras. Muy buen manejo de relaciones interpersonales, trabajo bajo presión, excelente dominio de Excel, amplia experiencia en realización de informes gerenciales, habilidades para comunicarse.
Habilidades o destrezas:	Manejo de software	➤ Manejo de Internet ➤ Manejo de los programas Word, Excel y Power Point

		➤ Habilidad en digitación
	Específicas de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Habilidades de supervisión ➤ Actitud de servicio ➤ Excelente expresión oral ➤ Abierto a escuchar ➤ Capacidad descriptiva ➤ Habilidad para el manejo de objeciones del cliente ➤ Flexibilidad ante el cambio ➤ Tolerancia
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimiento de las operaciones bancarias a nivel nacional ➤ Pensamiento analítico e identificación de oportunidades de negocio

Asesor de Servicio Contact Center profesional y no profesional

Perfil del cargo Asesor Profesional:

FACTORES	ESPECIFICACIONES	
Formación:	Profesional graduado:	El asesor profesional debe haber culminado sus estudios de pregrado, en carreras como: Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Economía, banca o afines.
Experiencia:		➤ Deseable en labores comerciales o de mercadeo a través de Contact Center
Salario mensual:		➤ Hasta \$2.132.784 + Prestaciones. Del salario esperamos se presenten propuestas de esquemas de paga variable por cumplimiento de objetivos.
		➤ Manejo de Internet

Habilidades o destrezas:	Manejo de software	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo de programas en Word, Excel y Power Point ➤ Habilidad en digitación
	Específicas del cargo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actitud de servicio ➤ Excelente expresión oral ➤ Abierto a escuchar ➤ Capacidad descriptiva ➤ Tolerancia al estrés ➤ Capacidad de trabajo bajo presión ➤ Capacidad de análisis y síntesis ➤ Capacidad de aprendizaje ➤ Adaptación al cambio ➤ Habilidad para el manejo de las objeciones ante el cliente y jefes
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nociones de los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras ➤ Sólidos conocimientos en Contact Center con habilidades comerciales

Perfil del cargo Asesor No Profesional:

FACTORES	ESPECIFICACIONES	
Formación:	Estudiante universitario o técnico profesional	El asesor no profesional debe tener mínimo 4 semestres en las siguientes carreras Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Economía, banca o afines o con título de técnico o de tecnólogo. La formación puede reemplazarse acreditando na experiencia mínima de 3 años en trabajos de contact center como asesor, en carreras como: Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Economía, banca o afines.
Experiencia:		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contact Center

Salario mensual:		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hasta \$1.093.448 + Prestaciones. Del salario base esperamos se presenten propuestas de esquemas de paga variable por cumplimiento de objetivos.
Habilidades o destrezas:	Manejo de software	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manejo de Internet ➤ Manejo de programas en Word, Excel y Power Point ➤ Habilidad en digitación
	Específicas del cargo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actitud de servicio ➤ Excelente expresión oral ➤ Abierto a escuchar ➤ Capacidad descriptiva ➤ Tolerancia al estrés ➤ Capacidad de trabajo bajo presión ➤ Capacidad de análisis y síntesis ➤ Capacidad de aprendizaje ➤ Adaptación al cambio ➤ Habilidad para el manejo de las objeciones ante el cliente y jefes

Así mismo, 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 y diligenciar el **Anexo 11 Formato composición del equipo de trabajo del proponente**. Si el Banco lo requiere podrá pedir soportes, tales como, actas de grado, diplomas, certificaciones, entre otras, para validar lo presentado por el proponente respecto al equipo de trabajo.

El mayor puntaje de este criterio se otorgará al proponente cuyo equipo de trabajo tenga el mayor número de meses de experiencia consolidados de acuerdo a lo indicado en cada uno de los perfiles. A las demás propuestas se otorgará el puntaje proporcional aplicando una regla de tres.

5.8. Metodología y calidad de la propuesta

El proponente deberá incluir en su propuesta métodos para medir cuantitativamente el diagnóstico, análisis, definición y estructuración de servicios de Contact Center con sus respectivos objetivos, beneficios, alcance, implicaciones, recursos, modelo conceptual, modelo de operación, modelo de datos y la calidad de presentación de la propuesta.

El proponente que presente la propuesta técnica con un enfoque metodológico, un cronograma detallado, con todos los requisitos funcionales y acredite la mayor calidad en la metodología y estructuración de la propuesta que le dé un mayor beneficio al Banco, obtendrá el mayor puntaje en este criterio.

5.9. Condiciones tecnológicas

El Proponente debe dar respuesta puntual a cada una de las actividades y requerimientos establecidos en el numeral 7.3 Requerimientos Técnicos, indicando si su propuesta cumple con las condiciones tecnológicas explicando y argumentando técnicamente cómo se dará el cumplimiento con lo solicitado. Aquel proponente que cuente con las condiciones que beneficien en mayor medida a EL BANCO obtendrá el mayor puntaje en este criterio. En caso de que la propuesta presentada no exprese con claridad la forma en que se adelantará cada una de las actividades no obtendrá puntaje en este criterio.

5.10. Cronograma para implementar la operación del Contac Center

Es indispensable que el inicio de la operación sea el día cinco (5) **del mes de enero de 2021**. Si el proponente se compromete a iniciar a partir del 5 de enero de 2021 se otorgará el mayor puntaje en este criterio. El periodo de empalme el proponente deberá indicarlo en la propuesta.

5.11. Valor agregado

Evalúa el valor agregado que el proponente ofrezca dentro de la propuesta (ejemplo: metodología propuesta, entregables adicionales, servicios adicionales, entre otros).

Se otorgará el mayor puntaje en este criterio a la propuesta que incluya el mayor número de ítems como valor agregado.

5.12. Oferta económica

El proponente deberá incluir en su oferta económica el IVA de los servicios ofertados, discriminando el valor mensual para el servicio de Contact Center, discriminando:

- Herramienta de marketing que incluya: mensajería de texto, herramientas de telemarketing, email marketing, formularios dinámicos, landing page dinámicos, administración de contenidos y publicación redes sociales, calificación de leads, e integración con otras plataformas de ventas y marketing como Salesforce y Sharpspring
- Costo mensual por puesto de trabajo, especificando el valor del software, perfil del recurso humano, y estación de trabajo, el cual debe reflejar el valor del servicio completo brindado, el valor de cada una de las estaciones de trabajo de acuerdo al perfil de los cargos indicados en el numeral 5.7. “experiencia del equipo de trabajo”
- En caso de requerirse Valor por hora adicional de servicio por puesto de trabajo, diurna, nocturna y dominical o festivos
- En caso de requerirse Valor por mensaje de texto enviando y límite de mensajes de texto mensual
- Tarifa por minuto de reproducción de mensajes IVR
- En caso de requerirse enrutamiento de llamadas por enlaces del contratista debido a saturación de llamadas simultaneas a través del número asignado por el contratante, Valor por minuto de fijo a larga distancia nacional todo el territorio o minuto de fijo celular a todos los operadores

Se deberá, informar todos los impuestos a que haya lugar conforme a las normas tributarias vigentes. Si el Proponente no discrimina el impuesto al valor agregado (IVA) u otro impuesto y el servicio causa dicho impuesto, Bancóldex lo considerará 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, incluyendo aquellos correspondientes a la prestación de los servicios y cualquier otro gasto.

En ningún caso Bancóldex reembolsará o cubrirá gastos adicionales que superen el valor de la propuesta presentada.

Todo error u omisión en la oferta económica, indebida interpretación del alcance del objeto de la presente invitación y condiciones previstas en estos Términos de Referencia, así como de las normas tributarias aplicables, será responsabilidad del Proponente y no se le permitirá ajustar sus precios.

El proponente que presente la oferta más económica obtendrá el mayor puntaje, es decir de 20 puntos y a los demás oferentes se les asignará un puntaje proporcional.

Bancóldex revisará las operaciones aritméticas de la propuesta económica y en caso de error se le solicitará las respectivas aclaraciones al proponente de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.13. de la presente convocatoria.

Si el proponente no da repuesta en el término que para el efecto le haya establecido Bancóldex, 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 de la orden de servicio, 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 la presente convocatoria.

5.13. Solicitud de aclaración o complementación o subsanibilidad

De considerarlo necesario, Bancóldex podrá 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 concederá 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 podrá 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 de que el proponente no presente la aclaración o complementación en el plazo establecido, Bancóldex podrá descartar la propuesta y no tenerla en cuenta para ser evaluada.

5.14. 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:

- 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. En todo caso; en el evento que la propuesta seleccionada sea aquella que acredite cumplir con esta condición, los empleados deberán mantenerse vinculados por un lapso igual al plazo del contrato que se celebre como consecuencia de la adjudicación de la presente convocatoria.
- Experiencia del proponente

5.15. Rechazo de Propuestas

Se rechazarán de plano las Propuestas en las que:

- El Proponente no cumpliera con los requisitos establecidos en estos Términos de Referencia.
- No se aporte toda la documentación requerida en los presentes Términos de Referencia y/o sus anexos o aquella documentación que requiera el Banco antes de finalizado el proceso de adjudicación de la presente convocatoria y que no se aporte por el proponente durante el plazo definido para ello por El Banco.
- Se hubiere presentado la Propuesta en forma subordinada al cumplimiento de cualquier condición.
- Se incluya información que no sea veraz.
- Se incluyan disposiciones contrarias a la ley colombiana.
- La propuesta se hubiere presentado de forma extemporánea.
- Cuando existan varias propuestas presentadas por el mismo proponente en el mismo proceso de selección de manera directa o por interpuesta persona.

5.16. Declaratoria de desierta

La convocatoria se declarará desierta en los siguientes casos:

- Cuando ninguna de las propuestas evaluadas cumpla con los requisitos exigidos en los términos de referencia.
- Por motivos o causas que impidan la escogencia objetiva.
- Cuando se hubiere violado la reserva de las propuestas presentadas.
- Cuando no se presente ninguna propuesta.

6. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

6.1. Presentación de la Propuesta

El Proponente presentará una sola propuesta en idioma español a través del Sistema, al que puede acceder a través del enlace remitido por correo electrónico por medio del cual recibió acceso a la invitación, previa inscripción inicial en la página web de Bancoldex.

La propuesta se deberá presentar debidamente foliada y ser entregada dentro del plazo fijado.

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.

Para los efectos de este proceso se advierte a los proponentes que la fecha y hora válida, es la indicada por el Sistema, la cual se notificará a través de correo electrónico en el momento de realizar la radicación de la propuesta.

6.2. Periodo de validez de la propuesta

La Propuesta tendrá un periodo de validez de seis (6) meses, contados a partir de la fecha de cierre y entrega de la propuesta señalada en el calendario publicado a través del aplicativo

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 No 9 “Declaraciones de seguridad y ciberseguridad”
10. Anexo No 10 Formato carta de certificación de software
11. 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*)
12. 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.
13. Documentación que acredite los aspectos considerados en la Capacidad Administrativa de conformidad con el numeral 5.4. de la presente convocatoria.
14. 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.
15. Poder debidamente otorgado y reconocido en texto y firma ante notario y/o apostillado según sea el caso, cuando se actúe por representación.
16. 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.
17. Estados Financieros certificados o dictaminados de los dos últimos años, con notas aclaratorias.
18. Certificado de existencia y representación legal con una vigencia no mayor a sesenta (60) días.
19. Copia del Registro Único Tributario (RUT) del proponente.
20. Certificado de pago de seguridad social y parafiscales.
21. Certificación bancaria indicando la cuenta a la que debe hacerse la transferencia electrónica de fondos.
22. 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.

23. **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.

7. TÉRMINOS DE LA CONTRATACIÓN

7.1. Alcance del servicio

- 7.1.1.** Prestar el servicio de atención a los clientes y consumidores financieros a través del *Contact Center*: En desarrollo de esta actividad EL CONTRATISTA se obliga a recibir y atender las consultas, inquietudes, peticiones que formulen los clientes y consumidores financieros de EL BANCO a través de los canales administrados en el Contact Center como son: telefónico, chat, correo electrónico, videollamada y Whatsapp.
- 7.1.2.** Entregar mensualmente los reportes con la información cuantitativa y cualitativa que permita a EL BANCO desarrollar estrategias de mercadeo relacional por medio de una vista integral de sus clientes y usuarios, con información descriptiva, financiera y de gestión comercial.
- 7.1.3.** Suministrar los espacios físicos y mobiliarios con todos los elementos requeridos para la prestación del servicio de Contact-Center a través de estaciones de trabajo in-bound y out-bound, incluyendo el personal necesario dedicado exclusivamente para ejecutar el presente contrato.
- 7.1.4.** Generar y entregar a EL BANCO todos los reportes de información requeridos por éste en desarrollo del servicio de Contact-Center contratado y previamente acordados entre EL BANCO y EL CONTRATISTA en los términos y condiciones ofertados.
- 7.1.5.** Disponer de la plataforma para la operación del Contact Center

7.2. Requerimientos generales para el alcance del servicio

- Contar con espacio físico, equipos y software necesarios para el personal para atender las líneas de atención y servicio al cliente.
- Garantizar la disponibilidad de sus servicios para el contacto con el cliente y canales en un horario de atención telefónica y de chat con asesores de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., en jornada continua de lunes a viernes. Durante el tiempo diario restante, desde las 6:00 p.m. hasta las 8:00 a.m. del día siguiente y fines de semana, debe disponerse de mensajes pregrabados con orientaciones sobre el proceso (IVR) y chatbot con servicio de respuesta, orientación automática y/o programación de atención personalizada. Para las llamadas en espera se dispondrá navegación a través de mensajes grabados que le permitirán al cliente seleccionar la opción con la información que desea recibir, que se modificarán de acuerdo con la necesidad y la disponibilidad de líneas y productos que serán previamente establecidos por Bancóldex y la opción de pasar a una llamada por un asesor o agendar una.

- Para la prestación del servicio, es indispensable que EL CONTRATISTA realice un análisis y diagnóstico de la capacidad instalada de asesores a tener en cuenta en la operación del Contact Center, con el fin de dimensionar la fuerza comercial.
- El perfil del Supervisor y de los asesores del Contact Center son definidos por Bancóldex², el personal dispuesto por el proponente seleccionado deberá ser exclusivo para la atención de las líneas y campañas del Banco, dada la especialidad que se requiere para el ofrecimiento de los productos y servicios de la entidad. La contratación de los mismos deberá realizarse directamente por el proponente seleccionado bajo la figura de contrato laboral a término indefinido con todas las prestaciones de ley, para lo que en la propuesta deberá presentarse el esquema salarial fijo y variable (según lo defina el proponente), plan de beneficios, etc. acorde a la capacidad instalada definida.
- Los escritorios de trabajo deben contar con las siguientes dimensiones: 1,20 cms. de largo X 90 cms. ancho, incluye sillas y papelera, las divisiones son en acrílico de 90 cms. color azul., así como los escritorios, sillas y demás elementos requeridos en cada puesto de trabajo. En caso de no requerirse, Bancóldex revisará la propuesta de los puestos de trabajo del proveedor.
- Turnos laborales de hasta cuarenta y ocho (48) horas semanales por cada asesor según lo estipula la ley laboral colombiana.
- Bancóldex podrá modificar el número de puestos de trabajo para la prestación del servicio de acuerdo a requerimientos puntuales presentados en desarrollo del contrato celebrado, mediante comunicación escrita dirigida a éste, con el tiempo de antelación acordado. Para casos puntuales de puestos adicionales aplicarán las tarifas generales previstas en el contrato que eventualmente se celebre.
- Formular planes de contingencia que garanticen la continuidad del servicio y el mantenimiento de los niveles de atención ante posibles incrementos de la demanda de atención por situaciones de crisis o emergencia nacional
- Identificación de oportunidades de negocio para su respectiva asignación por producto, canal y control de etapas o cambio de estado de las mismas (ganadas, pérdidas o en trámite).

² Ver anexo No.7

- Gestión de prospectos a partir de bases de datos para el canal de atención presencial del banco.
- Gestión de informes por tipo de actividades relacionadas con una cuenta o contacto, tales como; llamadas, reuniones, tareas, gestión de tickets, correos electrónicos, chat, videollamadas y respuestas a campañas.
- Creación, ejecución y seguimiento a campañas realizadas por tipo de canal y responsables.
- El proponente seleccionado debe estar en capacidad de generar mínimo los siguientes informes y/o reportes al corte del día anterior y/o en tiempo real, relacionados con el desempeño del servicio cualitativos y cuantitativos, en cualquier fecha de corte así:
 - Llamadas del último día
 - Llamadas fuera del horario establecido
 - Llamadas en horario hábil
 - Llamadas entrantes
 - Llamadas abandonadas
 - Llamadas contestadas
 - Llamadas atendidas dentro del nivel de servicio
 - Nivel de servicio %
 - Nivel de abandono % máximo de 5%
 - Tiempo promedio de abandono
 - Llamadas salientes
 - Tiempo promedio de conversación por asesor y general
 - Tipificación de llamadas: por tipo de usuario determinado por Bancóldex, ejemplo: empresario y dentro de ésta clasificación segmentación de acuerdo a la de Bancóldex, intermediario financiero, gremio, entidad de apoyo, víctima del conflicto armado, etc.
 - Velocidad promedio de llamada atendida
 - Ocupación Inbound %
 - Ocupación Outbound %
 - Para qué llama cada tipo de usuario y para qué producto
 - Reporte de preguntas frecuentes atendidas, las cuales deberán ser actualizadas permanentemente
 - Llamadas de quejas y reclamos

- Usuarios atendidos por puesto de trabajo
- Detalle de la gestión de asesoría de otros canales (correo electrónico, chat, chatbot, agende su llamada, Whatsapp, videollamada)
- Detalle de la gestión de correos entrantes y salientes del buzón corporativo
- Detalle de la gestión de correos masivos enviados desde la herramienta de marketing electrónico del proveedor o la que defina el Banco. (comparativo envíos por entidad financiera, envíos por grupos de interés, total correos enviados, total lecturas, total rebotes, total no leídos, todo los que consideren generan valor agregado al banco, fuentes de tráfico, calificación de leads)
- Detalle de la gestión de Prospectos y oportunidades para la fuerza comercial
- Detalle de la gestión Outbound
- Detalle en la gestión de tickets o escalamiento de casos
- Indicador de rotación de personal: No. de funcionarios retirados en el año / No. promedio ponderado de puestos de trabajo ocupados durante el año
- Informe diario de la ocupación de personal y la asignación por canal
- Informes de gestión mensual de información no estructurada a partir de los insights detectados en la comunicación del cliente, positivos y negativos, que redunden en la identificación de tendencias y oportunidades de mejora en el servicio y productos de Bancóldex. Deseable aplicar herramientas de Inteligencia Artificial. (Se consideran fuentes de datos no estructurados susceptibles de análisis: Correos electrónicos, Archivos de procesador de texto, Archivos PDF, Hojas de cálculo, Imágenes digitales, Vídeo, Audio, Publicaciones en medios sociales.)
- Detalle de llamadas ingresadas por línea Bogotá, líneas virtuales y línea nacional 018000
- Reportes de IVR
- Capacidad instalada
- Capacidad Contingente
- Informes de efectividad por campaña
- Informes de efectividad por asesor
- Informe detallado de recursos desembolsados por campañas de oferta de crédito e invitación a eventos.
- Informes de resultados de encuestas de servicio por canal y encuesta de satisfacción postventa de los clientes del banco

- Cualquier otro informe y/o reporte de común acuerdo con el proveedor
- Los informes requeridos se deben entregar con la información previamente acordada, con entregas de seguimiento mensual durante los primeros cinco (05) días calendario del mes siguiente.
- El proponente podrá presentar opcionalmente sistemas que operen vía web y en línea, los cuales permitan la consulta en tiempo real de las estadísticas y reportes anteriormente mencionados o de tableros de control gerenciales diseñados para este fin.
- Para la prestación del servicio el nivel de servicio del Contact Center debe ser igual o superior al 95%, (contestar el 95% de las llamadas y chat antes de 20 segundos), y el nivel de abandono de llamadas y chat no debe superar el 5%, (contestar el 95% de las llamadas y chat entrantes) El proveedor debe generar un informe mensual con el indicador y enviarlo a la persona que el Banco designe. Esto corresponde a un acuerdo de nivel de servicio que debe cumplirse, de lo contrario se realizarán descuentos en la facturación por incumplimiento del nivel de servicio (Ver anexo 8 Hoja 2. ANS y penalidades).
- Reportes de calificación de llamadas con un sistema IVR con sus respectivas clasificaciones y detalles, de forma diaria, semanal, mensual o como lo requiera el Banco. El requerimiento de IVR es de enrutamiento para llamadas de entrada y al final de la llamada, se remite al IVR un porcentaje de las llamadas de entrada para que el usuario califique el nivel del servicio obtenido.
- Capacidad para tipificar todos los requerimientos del Banco en aplicaciones de entrada y salida con los campos requeridos y/o solicitados (Ver anexo 8) y/o demás requeridas por el Banco.
- Describir el software o servicio de marketing digital de volumen ilimitado que permita la correcta operación, gestión y análisis de campañas de correo electrónico y sus respectivos informes.
- Describir los protocolos y procedimiento de seguridad para la administración y respaldo de la información.

- Comprometer tiempos de respuesta para la generación de reportes segmentados y/o filtrados que faciliten el análisis de la información de las bases de datos.
- Se debe garantizar un sistema de administración de llamadas con ACD y manejo de skill³.
- Herramienta e-learning para la administración de contenidos, capacitación de asesores y evaluaciones.
- Describir los mecanismos de comunicación y contacto entre el equipo gestor del proponente y el equipo de Bancóldex.
- Describir los procesos por los cuales se hace registro, reporte y análisis de indicadores de gestión sobre la operación y los niveles de calidad esperados.
- Describir el método de migración y entrega de bases de datos al finalizar el contrato entre el proponente y Bancóldex. La migración de la información proveniente del actual proveedor (Ver anexo 8) a la nueva herramienta, debe garantizarse en su totalidad asegurando que el traslado sea transparente de cara al usuario.
- Permitir acceso desde el Banco al software de operación y control de la gestión de Contact Center en tiempo real para campañas de entrada y salida, como una forma de control y monitoreo.
- Proveer una solución tecnológica para escalar y gestionar casos desde el Contact Center a las diferentes áreas del Banco cuando esto sea necesario o integrarse a los sistemas ya implementados por el banco.
- Es deseable que el proponente cuente con habilidades de inteligencia de negocio. Como respuesta a este numeral se espera que el proveedor detalle con criterio técnico sus herramientas en este campo, mostrando con ejemplos los posibles beneficios que en el corto plazo pudieran ser aprovechados por el Banco, así como,

³ ACD: Automatic Call Distributor, es un sistema que distribuye las llamadas entrantes a un grupo determinado de terminales que utilizan los agentes.

Fuente: <https://www.quarea.com/es/acd-automatic-call-distributor#:~:text=ACD%20o%20Automatic%20Call%20Distributor,terminales%20que%20utilizan%20los%20agentes.&text=Agiliza%20la%20administraci%C3%B3n%20de%20llamadas,agentes%20a%20grupos%20de%20trabajo>.

SKILL: Perfil del agente, permite aumentar la calidad de las llamadas al desviarlas hacia el agente mejor preparado para su resolución. Mediante la definición de una serie de parámetros, la distribución se hará efectiva por el skill de cada agente, que se construye con un análisis exhaustivo y específico de las acciones que lleva adelante según el nivel de satisfacción que alcanza en el cliente.

Fuente: <http://www.luxortec.com/blog/el-enrutamiento-inteligente-de-llamadas-por-skill-de-agente/>

conocer la arquitectura técnica de la plataforma de Inteligencia de Negocios y el espectro de funcionalidades a las cuales se podría acceder.

- Describir las interfases y servicios web que pone a disposición para la integración entre las bases de datos y los aplicativos de software utilizados y los sistemas de información de Bancoldex, como Business Intelligence, Salesforce, Sharpspring, entre otros. Estos sistemas deben estar disponibles y deberán ser ajustados por el proveedor según los requerimientos técnicos de Bancoldex y sus necesidades de información

7.3. Requerimientos técnicos

- Para los efectos de esta contratación y del contrato derivado de ella, se tendrá como domicilio la ciudad de Bogotá.
- El proponente debe garantizar al Banco la asignación de la tecnología adecuada para la prestación de los servicios de Contact Center, dentro de los parámetros requeridos en esta publicación, para una operación continua y de excelentes niveles de calidad. Se debe ofrecer una plataforma unificada que permita ser accedida mediante múltiples canales, y permita la integración con cualquier sistema de información, para dinamizar las diferentes expectativas del Banco en cuanto a gestión de oportunidades y aprovechamiento de la información capturada a través de la plataforma de contact center. Con el fin de poder evidenciar el cumplimiento de este requerimiento, el proveedor debe anexar el diagrama de la arquitectura tecnológica al servicio del Banco y una breve sustentación de la misma.
- El proponente deberá presentar al Banco la descripción de todas las herramientas de software de aplicación que considere necesarias, para cumplir con los requerimientos solicitados en este documento de invitación. Esta descripción deberá mencionar sistemas operativos de los servidores, base de datos, lenguaje de programación, software de terceros y demás elementos relacionados, indicando en todos los casos las versiones utilizadas. Se deberán presentar diagramas de arquitectura de las aplicaciones y del hardware que las soportan. Con respecto al Hardware el proveedor deberá especificar como mínimo los siguientes aspectos: Servidores ofrecidos (físicos o virtuales administrados por el proveedor o servicio en la nube), arquitectura de procesadores intel o Risc en servidores, arquitectura de servidores con doble fuente de poder, arquitectura de servidores con múltiples core, almacenamiento local o almacenamiento tipo SAN.

- El proponente deberá garantizar una plataforma telefónica en alta disponibilidad. Para tal fin se deberá detallar la disponibilidad del servicio en términos porcentuales, que el proveedor está en capacidad de ofrecer al Banco. Es indispensable que el proveedor suministre cuantitativamente esta disponibilidad, especificando las condiciones del servicio para cumplir con dicha disponibilidad. Se deberá aclarar el alcance ofrecido a nivel de grabación de llamadas, ya que por reglamentación debe ser del 100%. Esta información está sujeta a políticas de respaldo y custodia por parte de Bancóldex, por lo tanto, trimestralmente deberá enviar los medios al Banco y debe incluir descripción sobre los procedimientos para este fin y del formato estándar de entrega de los medios y sus archivos de grabación. Adicionalmente la retención de la información histórica de backups deberá mantenerla el proveedor durante la totalidad de la vigencia del contrato y entregarla al final del mismo. El proveedor deberá referenciar arquitectura de la plataforma telefónica y de grabación de llamadas y evidenciar contratos de soporte de las mismas o el mecanismo mediante el cual se soportan dichas plataformas.
- La operación del Contact Center debe estar apoyada en una estructura tecnológica que soporte la continuidad de los servicios técnicos de la plataforma puesta al servicio, para todos los componentes en esquemas de alta disponibilidad y recuperación de fallas, incluyendo contingencia eléctrica, para garantizar siempre la disponibilidad del servicio. Para esto el proveedor deberá especificar como mínimo los siguientes aspectos: alta disponibilidad en servidores, doble canal de internet y doble troncal IP de telefonía, centro alterno, plan de contingencia, planta eléctrica que soporte la continuidad.
- La disponibilidad de la plataforma tecnológica de la solución, debe ser igual o superior a 99.9%; para todos los servicios contratados; llamadas entrantes, salientes, chat, correo electrónico y los demás que se llegaran a contratar. (Ver anexo 8. Hoja 2 - ANS y penalidades).
- Manejo de correos electrónicos provenientes de una cuenta de correo corporativa con dominio de Bancóldex, soportado en una plataforma Office 365.
- El proponente deberá describir claramente el esquema de seguridad que maneja la solución o servicio; dando a conocer las características de acceso, roles, perfiles, permisos y auditoría.

- Describir el esquema que el proponente utilizará para la transmisión de información cifrada y protegida.
- Toda la información que se maneje en virtud del desarrollo del contrato es de propiedad del Banco y el proponente debe describir claramente los mecanismos para la destrucción de la misma, cuando ya no sea necesaria, o cuando el contrato finalice, así como para devolverla a Bancóldex en un formato estándar.
- El proveedor debe contar con un plan de contingencia y continuidad del servicio contratado; debidamente probado, documentado y certificado al Banco por lo menos 1 vez por año.
- El proveedor debe contar con un sistema de registro de la información del Banco enviada y recibida. El registro se debe mantener al menos por 1 año y entregar una copia a Bancóldex por lo menos 1 vez al mes.
- El proveedor debe llevar un registro del mantenimiento que se realice a los equipos dedicados a la operación de los clientes del Banco.
- El proveedor debe impedir el ingreso de dispositivos que permitan almacenar o copiar cualquier tipo de información o medios de comunicación, diferentes de los entregados por el proveedor o por Bancóldex.
- El proveedor debe garantizar el soporte de infraestructura (personal profesional y operativo, equipos y software) para la prestación del servicio del Contact Center, de acuerdo con las especificaciones establecidas por Bancóldex.
- La propuesta debe garantizar que el proponente será el responsable exclusivo de la calidad, oportunidad y cumplimiento de las diferentes componentes del proceso.
- El proveedor debe documentar todas las actividades descritas y anexar los procedimientos operativos propuestos.
- El proveedor debe cumplir con todos los elementos técnicos contenidos en el presente capítulo para ser evaluado.
- El espacio físico debe incluir el encerramiento exclusivo con tarjeta de la operación así como el monitoreo por cámaras y demás temas relevantes de circular 042 de 2012 de la Superintendencia Financiera, sus modificaciones y demás exigencias establecidas por las Normas en todo lo referente a Seguridad e integridad de la

Información.

7.3.1. Requerimientos mínimos:

- Atención de las líneas telefónicas fijas a nivel nacional que son propiedad de Bancóldex, o las que se llegaren a contratar.
- Atención de la línea de servicio al cliente 018000 que es propiedad de Bancóldex.
- Atención de llamadas telefónicas transferidas por el PBX de Bancóldex
- Atención de llamadas telefónicas realizadas por los funcionarios de Bancóldex desde los puestos de trabajo.
- Buzón de mensajes, IVR y Chatbot para las llamadas o contactos fuera de horario o en momentos de saturación de los canales
- Brindar a los clientes de Bancóldex la información y asesoría requerida, de manera oportuna y eficiente.
- Suministrar información de eventos, charlas, talleres ofrecidos por el Banco, entre otros.
- Suministrar la información requerida por los usuarios acerca de Bancóldex.
- Cumplir con los compromisos adquiridos con los usuarios y clientes de la línea; tales como, envío de correos con alguna información específica, confirmación de asistencia a eventos, etc.
- Hacer seguimiento de oportunidades de negocio.
- Los asesores responderán las consultas que ingresan por el correo electrónico corporativo, chat o demás canales dispuestos por Bancóldex, además de tener acceso a los contenidos de los foros de la página web.
- Escalar oportunidades de negocio y prospectos a los ejecutivos del Banco.

- Capacidad de expansión futura para atender otras necesidades que se requiera por parte de los usuarios de Bancóldex. (Especificar capacidades y servicios adicionales a ofrecer)
- Por lo menos una (1) vez al mes el proveedor debe entregar al Banco en formato WAV o MP3 una copia de todas las grabaciones de las operaciones con los clientes, de todos los canales atendidos por éste.
- Contar con una herramienta de seguimiento de *tickets* que administre la gestión de PQR's de manera histórica y en tiempo real (incluye roles, perfiles, escalamientos, tiempos de respuesta, permitir archivos adjuntos en diferentes formatos, categorización de casos, etc.).
- Análisis de la información en cifras y contenidos.
- Herramienta que permita tener en pantalla a los asesores la información de líneas de crédito y productos del banco para brindar una adecuada asesoría.
- Otras requeridas por Bancóldex.

7.3.2. Gestión de salida Contact Center

- Ejecución de campañas de ofertas de crédito a clientes o potenciales clientes
- Ejecución de campañas de Invitación y reconfirmación a eventos
- Aplicar encuestas de satisfacción, de percepción de productos, de conocimiento de mercado, etc.
- Campañas de actualización de información y bases de datos
- Envío de correos electrónicos a través de la cuenta de correo corporativa, seguimiento y métricas
- Capacidad de expansión futura para atender otras necesidades que se requiera por parte de los usuarios de Bancóldex: aumento de personal disponible en caso de

momentos de coyuntura que el Banco así lo requiera, esto implica un recurso humano, físico y tecnológico. (Especificar capacidades y servicios a ofrecer)

- Los asesores de la operación podrán soportar la tabulación de encuestas físicas
- Entregar el detalle de las llamadas de salida por destinos y tipo de telefonía al que se marcó, para poder corroborar con el proveedor de Bancóldex el costo de la misma y soportado en el detalle de tarificación de llamadas.
- Entregar el detalle de las llamadas de entrada por ciudad y por tipo de línea con las que cuenta Bancóldex: la 018000, líneas virtuales nacionales o la fija en Bogotá.
- Se definirá con el proveedor seleccionado las necesidades del diseño del aplicativo para el desarrollo de campañas de salida.
- Por lo menos una (1) vez al mes, el proveedor debe entregar al Banco en formato WAV o MP3 una copia de las grabaciones de las operaciones con los clientes que haya gestionado por cualquier canal: voz, correo electrónico, chat, videollamada, etc. Debidamente marcadas y con documentación de índice.
- Informes con análisis descriptivo de las cifras y contenidos
- Gestión continua de prospectos para la fuerza comercial y para el contact a partir de las bases de datos y las campañas del área comercial.
- Otras requeridas por Bancóldex.

7.4. Políticas de almacenamiento de respaldo (“back up”)

Se debe garantizar un respaldo permanente al 100% de la información generada como consecuencia del servicio prestado a Bancóldex. El proveedor deberá especificar el procedimiento y la herramienta a usar para la generación del back up, de común acuerdo se debe establecer la periodicidad de entrega de los medios magnéticos con la información de respaldo.

7.5. Condiciones especiales

Capacitación: Atendiendo que los servicios de Contact Center de que trata la presente invitación demandan unos conocimientos especializados en el sector financiero y en los productos y servicios de Bancóldex, es necesario que las personas que trabajan en la operación, reciban capacitación por parte del proveedor antes de iniciar en la operación en las fechas y horarios que se establezcan.

Transferencia de llamadas: Se realizará para el suministro de información especializada, después de haber realizado un filtro del tipo de cliente mediante un guión establecido por Bancóldex. El proveedor debe prever la transferencia automática de llamadas desde el Contact Center al Banco.

Auditoría: En la propuesta, el proponente debe hacer explícito el mecanismo que utilizará para auditar el trabajo de los asesores. Este mecanismo es diferente de la interventoría del contrato que realice el Banco.

Información: El proveedor prestará el servicio de asesoría telefónica personalizada a los clientes que así lo requieran, basado en guiones y capacitación suministrados por Bancóldex a los asesores.

Grabación: Es obligatoria la grabación digitalizada del cien por ciento (100%) de las llamadas de entrada y de salida: El registro de la grabación deberá incluir como mínimo los siguientes datos: el momento en que se realizó la llamada (fecha/hora/minuto), número telefónico de la llamadas entrantes, persona que llamó y el asesor que la atendió. El proveedor debe documentar el mecanismo con el que se identificará el registro de cada llamada y el procedimiento que se utilizará para buscar un usuario en particular. Adicionalmente, se debe identificar el medio con el cual serán entregadas estas grabaciones. El proveedor debe mantener las grabaciones por un período mínimo de un (1) año posterior a la finalización de la llamada, período al final del cual deberán ser entregadas a Bancóldex. Además, el proveedor debe estar en capacidad de proveer en un periodo máximo en dos (2) días hábiles, las grabaciones de llamadas históricas que Bancóldex solicite.

Teniendo en cuenta la naturaleza de los datos personales recolectados mediante este mecanismo, es indispensable que el proponente que resulte seleccionado cumpla con las *Políticas de Tratamiento de Datos Personales* de Bancóldex, publicadas en su página web www.Bancoldex.com, especialmente lo relacionado con la obtención de autorización de recolección, tratamiento y circulación de datos personales.

Asesores: Bancóldex podrán solicitar apoyo de los asesores de la línea fuera de las instalaciones del Contact center, casos en los cuales se revisará de común acuerdo con el

proveedor. Los asesores del Contact Center contratados para prestar sus servicios en la operación de BancolDex, una vez evaluados por el proponente, deberá contar siempre con el visto bueno por parte de BancolDex. Para lo cual, previo a su contratación, el proponente enviará a BancolDex los documentos que soporten la experiencia e idoneidad de los aspirantes de acuerdo con el perfil requerido.

BancolDex se reserva el derecho de rechazar cualquiera o todas las propuestas que se presenten, si no cumple con las condiciones exigidas en el presente documento, sin necesidad de dar explicación alguna a los proponentes.

7.6. Valor del contrato

El proponente debe especificar en moneda legal colombiana el costo unitario de los siguientes servicios por separado, y el valor del IVA

- Herramienta de marketing que incluya: mensajería de texto, herramientas de telemarketing, email marketing, formularios dinámicos, landing page dinámicos, administración de contenidos y publicación redes sociales, calificación de leads, e integración con otras plataformas de ventas y marketing como Salesforce y Sharpspring
- Costo mensual por puesto de trabajo, especificando el valor del software, perfil del recurso humano, y estación de trabajo, el cual debe reflejar el valor del servicio completo brindado.
- En caso de requerirse Valor por hora adicional de servicio por puesto de trabajo, diurna, nocturna y dominical o festivos
- En caso de requerirse Valor por mensaje de texto enviando y límite de mensajes de texto mensual
- Tarifa por minuto de reproducción de mensajes IVR
- En caso de requerirse enrutamiento de llamadas por enlaces del contratista debido a saturación de llamadas simultaneas a través del número asignado por el contratante, Valor por minuto de fijo a larga distancia nacional todo el territorio o minuto de fijo celular a todos los operadores

8. EL CONTRATO

8.1. Suscripción del contrato

Una vez se adjudique el Contrato por parte de BancolDex se informará por escrito de dicha decisión al Proponente favorecido, quien procederá a la firma y devolución del mismo, junto

con los demás documentos requeridos para su legalización, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de envío del documento.

En caso de negativa u omisión del adjudicatario a suscribir el Contrato 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, Bancóldex podrá contratar con el Proponente siguiente en el orden de calificación mayor a menor y así sucesivamente.

En este caso, Bancóldex podrá 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.

8.2. Obligaciones de Bancóldex

En el desarrollo del Contrato suscrito en virtud de estos Términos de Referencia, Bancóldex, 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.
- (iv) Entregar al Contratista el material e información con la que cuente y sea susceptible de entregar para efectos del desarrollo del objeto del Contrato.

8.3. Obligaciones del Contratista

En el desarrollo del contrato que se suscriba en virtud de estos Términos de Referencia, el Contratista tendrá, entre otras, las siguientes obligaciones:

1. Prestar el servicio de contact center de conformidad con el alcance ofrecido en la propuesta.
2. Garantizar la disponibilidad del servicio a través de los canales ofrecidos (teléfono, chat, correo electrónico y videollamada) para el contacto con el cliente en un horario de atención de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., en jornada continua de lunes a viernes. Durante el tiempo diario restante, desde las 6:00 p.m. hasta las 8:00 a.m. del día siguiente, debe disponerse de mensajes pregrabados con orientaciones sobre el proceso. Para las llamadas en espera se dispondrá de mensajes grabados, que se modificarán de acuerdo con la necesidad y que serán previamente establecidos por Bancóldex.

3. Responder por el personal a su cargo y por las obligaciones de índole laboral del personal asignado para la ejecución del presente contrato.
4. Garantizar el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica, instalaciones físicas y procedimientos requeridos para la ejecución del presente contrato.
5. Disponer de personal capacitado para atender a los clientes y consumidores financieros de EL BANCO que se comuniquen con las líneas, siguiendo los procedimientos acordados entre EL BANCO y EL CONTRATISTA.
6. Presentar los informes de seguimiento, de que trata la Cláusula Quinta del presente contrato.
7. EL CONTRATISTA entrega al Banco usuarios de acceso a los sistemas que operen vía web y en línea para la consulta de estadísticas y generación de los reportes anteriormente mencionados, o tableros de control gerenciales.
8. Capacitar a los asesores de la línea en el servicio de Contact Center, aplicaciones tecnológicas, indicadores de gestión, mediciones de calidad y demás referentes a la operación.
9. Asumir los costos, montaje y funcionamiento estaciones de trabajo contratadas.
10. El contratista pone un aplicativo de gestión de calidad con los alcances descritos por ambas partes en los procesos de gestión.
11. Grabar el cien por ciento (100%) de las llamadas entrantes y salientes que se generen.
12. Responder por las reclamaciones formuladas a EL BANCO que tengan su origen en extralimitaciones en que haya incurrido el personal de EL CONTRATISTA en la ejecución del presente contrato y que se encuentren previamente probados y documentados.
13. Devolver, cuando EL BANCO lo requiera, y en todo caso a la terminación del contrato toda la información que estuviera en su poder física y en otros formatos y a la cual haya tenido acceso con ocasión de la celebración del presente contrato.
14. Indemnizar los perjuicios que se encuentren debidamente probados y documentados que se causen a EL BANCO por violación de la confidencialidad de la información entregada con ocasión de la celebración del presente contrato.
15. Cumplir con los niveles de servicio del Contact Center los cuales deben ser iguales o superior al 95%, (contestar el 95% de las llamadas antes de 20 segundos), y el nivel de abandono de llamadas no debe superar el 5%, (contestar el 95% de las llamadas entrantes).
16. Presentar los reportes de calificación de llamadas con un sistema IVR con sus respectivas clasificaciones y detalles, de forma mensual y con las condiciones que lo requiera EL BANCO. El requerimiento de IVR es de enrutamiento para llamadas de entrada y al final de la llamada, se remite al IVR un porcentaje de las llamadas de entrada para que el usuario califique el nivel del servicio obtenido.

17. Registrar y tipificar todos los requerimientos del Banco de entrada y de salida con los campos requeridos y/o solicitados (y/o demás requeridas por el Banco), dentro del aplicativo que EL CONTRATISTA disponga para tal efecto, conforme a lo ofertado.
18. Atender la línea de servicio al cliente 018000 propiedad de EL BANCO.
19. Atender las llamadas telefónicas transferidas por el PBX de EL BANCO.
20. Atender las llamadas telefónicas realizadas por los funcionarios de EL BANCO desde los puestos de trabajo.
21. Contar con un buzón de mensajes para las llamadas fuera de horario.
22. Brindar a los clientes de EL BANCO asesoría requerida, de manera oportuna y eficiente.
23. Suministrar información de eventos, charlas, talleres ofrecidos por EL BANCO.
24. Cumplir con los compromisos adquiridos con los usuarios y clientes de la línea; tales como, envío de correos con alguna información específica, confirmación de asistencia a eventos.
25. Responder las consultas que ingresan por el correo electrónico corporativo, chat o demás canales dispuestos por EL BANCO, además de tener acceso a los contenidos de los foros de la página web.
26. Reportar oportunidades de negocio a los ejecutivos del BANCO.
27. Atender otras necesidades que se requiera por parte de los usuarios de Bancóldex.
28. Entregar al BANCO de forma mensual en formato WAV o MP3 una copia de todas las grabaciones de las operaciones con los clientes y consumidores financieros, de todos los canales atendidos por éste.
29. Contar con una herramienta de seguimiento de *tickets* que administre la gestión de PQR's de manera histórica y en tiempo real (incluye roles, perfiles, escalamientos, tiempos de respuesta, permitir archivos adjuntos en diferentes formatos, categorización de casos, etc.).
30. Realizar campañas de ofertas de crédito a clientes o potenciales clientes.
31. Ejecutar campañas de Invitación y reconfirmación a eventos.
32. Aplicar encuestas de satisfacción, de percepción de productos, de conocimiento de mercado, etc.
33. Realizar campañas de actualización de información.
34. Realizar envío de correos electrónicos a través de la cuenta de correo corporativa, seguimiento y métricas.
35. Realizar agendamiento de citas para los ejecutivos comerciales de EL BANCO, esto implica tener acceso a las agendas Outlook de cada ejecutivo.
36. Apoyo en el soporte en la tabulación de encuestas físicas.
37. Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos en los ANS para la generación de reportes segmentados y/o filtrados que faciliten el análisis de la información de las bases de datos.

38. Contar con una Herramienta e-learning para la administración de contenidos, capacitación de asesores y evaluaciones.
39. Contar con una sede alterna para atender las contingencias que se presenten en desarrollo del contrato.
40. Cumplir con todas las demás obligaciones inherentes a la ejecución del presente contrato.

8.4. Obligaciones especiales de seguridad de la información

1. Con la suscripción del presente contrato, EL CONTRATISTA declara que conoce y acepta las políticas de seguridad de la información y ciberseguridad de EL BANCO, aplicables al objeto de este contrato, las cuales se obliga a cumplir durante su ejecución y que se encuentran descritas en el Anexo N° 1 Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad que hace parte integrante del presente instrumento. EL CONTRATISTA se obliga con EL BANCO a facilitar la aplicación de los mecanismos que defina EL BANCO para verificar el cumplimiento de dichas políticas.
2. Diligenciar anualmente el Anexo No 3 “Lista de Verificación de Cumplimiento en seguridad de la información”, con el fin de validar el cumplimiento por parte de EL CONTRATISTA de los requerimientos normativos en seguridad de la información, ciberseguridad, protección de datos, continuidad del negocio y soluciones en la nube
3. Cumplir con la normatividad vigente en materia de seguridad de la información, ciberseguridad, protección de datos, continuidad del negocios y soluciones en la nube
4. Asegurar que el personal asignado entiende sus futuras responsabilidades y son aptos para lo que son requeridos.
5. El personal asignado deberá firmar acuerdos de confidencialidad y no divulgación de la información en señal de aceptación de la política de seguridad de la información, así como la autorización expresa del tratamiento de datos personales y su núcleo familiar. (l) En el momento de la desvinculación, todo colaborador debe hacer entrega de los activos de información (físicos y electrónicos) que le hayan sido asignados.
6. Todas las actividades que se realicen con los activos de información deben atender razones de negocio. Esto incluye el buen uso de Internet, correo electrónico, computador de escritorio o portátil, entre otros.
7. Cumplir con todos los lineamientos de uso del Correo Electrónico Corporativo.
8. Para la gestión de administración de usuarios debe contar con personal capacitado para el desempeño idóneo de la labor y conocer los lineamientos de control de acceso para ejercer su función adecuadamente dentro del marco de seguridad de la información.

9. Para el ingreso a las instalaciones de EL BANCO, el personal contratado por EL CONTRATISTA para la prestación del servicio, deberán presentar el carné y portar la identificación visible dentro de las instalaciones del Banco.
10. En caso de que el personal asignado realice actividades de mantenimiento propias del objeto del contrato a los equipos deberá garantizar la continuidad, disponibilidad e integridad de estos.
11. Bloquear el acceso al equipo asignado, cada vez que él no esté interactuando con el mismo.
12. Evitar el envío de mensajes a correos externos con información objeto de protección legal por reserva bancaria o clasificada como sensible o crítica.
13. Diligenciar anualmente la Lista de Verificación de Cumplimiento en seguridad de la información, con el fin de validar el cumplimiento por parte de EL CONTRATISTA de los requerimientos normativos en seguridad de la información, ciberseguridad, protección de datos, continuidad del negocios y soluciones en la nube que resulten aplicables al servicio objeto del presente contrato
14. Disponer de un plan de contingencia y continuidad que permita mantener disponible la prestación del servicio contratado para EL BANCO, en el evento que se presenten situaciones de interrupción. Dicho plan se mantendrá documentado y disponible en el momento que EL BANCO lo requiera para verificar su adecuado funcionamiento.
15. Contar con procedimientos controlados para la entrega de información por parte de EL BANCO 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 EL BANCO antes de que inicie la ejecución del presente contrato.
16. Prestar toda la colaboración que se requiera por el Banco 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 al Banco 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 del Banco 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.
17. 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 del Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. o aquella a la cual tenga acceso en cumplimiento de los servicios a contratar, 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.

18. El Proponente seleccionado acepta que la información entregada por Bancóldex 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 Bancóldex y no podrá hacer uso de la información recolectada para Bancoldex en virtud de sus actividades con terceros u otros clientes.
19. Obtener, en caso de ser necesario, por parte de los titulares de los datos personales las autorizaciones respectivas en cumplimiento de las normas de protección de datos personales, en especial la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que las adicionen, modifiquen o deroguen. Dichas autorizaciones deberán señalar expresamente que los datos personales serán compartidos con EL BANCO y tratados de conformidad con lo indicado en la política de tratamiento de datos de EL BANCO publicada en su página web. La autorización deberá permitir a EL BANCO crear bases de datos con la información de los titulares y manejar tal información en el desarrollo de las actividades que correspondan al objeto del presente contrato.

8.5. Obligaciones de seguridad en el trabajo

1. Procurar el cuidado integral de la salud de las personas que contrate para la ejecución de las obligaciones del presente contrato.
2. Contar con los elementos de protección personal y/o elementos de bioseguridad necesarios para ejecutar la actividad contratada, asumir su costo y usarlos correctamente. El uso de estos elementos para la ejecución de las actividades contratadas, dentro y fuera de las sedes de EL BANCO, es obligatorio.
3. Informar oportunamente a EL BANCO la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y/o enfermedades laborales, así como también toda novedad derivada de la ejecución del presente contrato. Para el efecto, se entiende por accidente y enfermedad laboral aquellas a las que se refiere la Ley 1562 de 2012 y el Decreto 723 de 2013.
4. Permitir a EL BANCO investigar los incidentes y accidentes de trabajo reportados y brindar toda la colaboración requerida durante la investigación
5. Participar en las actividades de prevención y promoción, organizadas por EL BANCO, el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo o la Administradora de Riesgos Laborales a la cual se encuentra afiliado EL BANCO.
6. Informarse y acatar las normas, reglamentos, instrucciones y protocolos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de EL BANCO y de los lugares donde deba prestar sus servicios en desarrollo de este contrato.

7. Para la prestación de los servicios contratados de forma presencial, EL CONTRATISTA y el personal designado por este para la ejecución de las actividades contratadas, deberán sujetarse al protocolo de bioseguridad que le sea entregado por EL BANCO y cumplirlo en su totalidad.
8. Entregar a EL BANCO cualquier información relacionada con el actual estado de salud del personal contratado para la prestación de los servicios y que sea relevante para la ejecución de sus actividades, para la preservación de la salud propia y la de los funcionarios de EL BANCO. El CONTRATISTA deberá informar al personal contratado, sobre la obligación de diligenciar la encuesta de sintomatología diaria del COVID – 19.

8.6. Duración del Contrato

La duración del contrato será de veinticuatro (24) meses contados a partir de la legalización del contrato.

8.7. Supervisión

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

El supervisor del Contrato por parte de Bancóldex será, para todos los efectos, el que se designe en el Contrato.

8.8. Garantía del contrato

Para la ejecución del Contrato, el adjudicatario deberá constituir a favor de EL BANCO, 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 del contrato, con una vigencia igual a la del Contrato y tres (3) meses más.

- (ii) Calidad de los servicios prestados con una suma asegurada equivalente al veinte por ciento (20%) del precio del contrato, con una vigencia igual a la del contrato tres (3) meses más.
- (iii) 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 del Contrato y con una vigencia igual a la del Contrato y tres (3) años y tres (3) meses más.
- (iv) Responsabilidad civil extracontractual con una suma asegurada equivalente al veinte por ciento (20%) del precio del contrato y con una vigencia igual a la del contrato y tres (3) meses más.

EN TODO CASO 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 EL BANCO (cupó de crédito aprobado con EL BANCO).

8.9. Subcontratos

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

8.10. Autorizaciones sobre uso de información, habeas data y tratamiento de datos personales

En caso de que los servicios a contratar impliquen el levantamiento y entrega de bases de datos personales, el Contratista se obliga a obtener de parte de los titulares de la información, las autorizaciones respectivas, de tal forma que el Banco de Comercio Exterior

de Colombia S.A. puedan hacer uso de los datos personales y la información, atendiendo lo preceptuado en la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

8.11. Cláusula Penal

Salvo que se trate de causas atribuibles exclusivamente a EL BANCO, el CONTRATISTA pagará a EL BANCO sin necesidad de previo requerimiento, por la inejecución total o parcial de las obligaciones a su cargo, contraídas en por una suma equivalente al 20% del valor de la orden de trabajo

El pago de la cláusula penal no extinguirá las obligaciones contraídas por el CONTRATISTA en virtud de cada orden de trabajo celebrada. En consecuencia, la estipulación y el pago de la pena dejan a salvo el derecho de EL BANCO, de exigir acumulativamente su cumplimiento.

El CONTRATISTA manifiesta y acepta que EL BANCO, compensen el valor correspondiente de la pena estipulada, con las deudas que existan a su favor y que estén a cargo de EL BANCO en virtud de los servicios que se presten en desarrollo del contrato que se celebre.

8.12. Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

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, 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.