

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

INVITACIÓN PÚBLICA No. 00151

ADENDA No. 1

INVITACIÓN PÚBLICA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE UNA PERSONA JURÍDICA QUE PRESTE EL SERVICIO DE “MESA DE SERVICIOS” PARA EL BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A.

Con atención a lo establecido en el numeral 3.5 adendas de las condiciones generales de los términos de referencia del presente proceso de selección, “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 remitidas a los proponentes mediante el Sistema o publicadas en la página web de Bancoldex en caso de ser invitación pública” y a las observaciones presentadas por los interesados a los términos de la convocatoria, se ha encontrado procedente realizar los ajustes que se exponen a continuación.

Para facilitar la identificación de las modificaciones, se transcriben los apartes de los términos de referencia que se modifican mediante esta adenda, con las eliminaciones marcadas en ~~color azul~~ y las inserciones en **color rojo**.

La presente adenda incorpora las siguientes modificaciones:

1. **Numeral 2.2. Cronograma:** Modificación de la fecha de cierre
2. **Anexos “Anexo Técnico**

Anexo No 10 “ANS – Acuerdos de Niveles de Servicio”
Anexo No 11 “Anexo Técnico”:

1. CRONOGRAMA

Se realiza una modificación a la fecha de cierre, así:

2.2. Cronograma de la invitación

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

| EVENTO | FECHA - HORA |
|---|--|
| Apertura en la página web de Bancóldex | 23 de agosto de 2024 |
| Formulación y radicación y/o envío de inquietudes | 30 de agosto de 2024 |
| Respuesta y/o aclaraciones a Proponentes | 5 de septiembre de 2024 |
| Cierre de la invitación y entrega de las propuestas | 13 20 de septiembre de 2024 a las 4:00:00 P.M. |
| Sesión para presentación de propuestas | La fecha será informada por el Bancóldex a cada Proponente |
| Fecha adjudicación | 27 de diciembre de 2024 |

Se informa que el Sistema deshabilitará automáticamente las actividades descritas en el Cronograma de acuerdo con el vencimiento de las fechas informadas en este.

2. ANEXOS:

Anexo 10 “ANS Acuerdos de Nivel de Servicio”

Se modifica el numeral 18 de la hoja excel denominada ANS en lo que tiene que ver con la Meta de ANS 1 y la Meta de ANS 2, por un error en la transcripción de estos datos.

El texto queda así:

| No | INDICADORES MESA DE SERVICIO MENSUALES | PENALIZABLE | META ANS 1 | PUNTAJE ANS 1 | META ANS 2 | PUNTAJE ANS 2 |
|----|---|-------------|---------------|------------------|------------|------------------|
| | | | | | | |

| | | | | | | | |
|----|-----------------------------|-------|----|----------------------|-----|----------------|---|
| 18 | Índice de Rotación personal | de de | SI | 15,00 %12,00 % | 1.5 | 20,00%-15,00 % | 1 |
|----|-----------------------------|-------|----|----------------------|-----|----------------|---|

Anexo 11 “Anexo Técnico”:

En el numeral 1.7.1 del Anexo 11. Anexo Técnico, se utilizó erróneamente el término de *comunicaciones unificadas*, por lo que se ajusta este numeral, así:

“El proveedor adjudicado debe suministrar la Infraestructura de red y comunicaciones ~~unificadas~~ para enrutar las llamadas recibidas por los usuarios desde BANCÓLDEX hacia su plataforma de telefonía, los costos de este enlace de comunicaciones serán responsabilidad del PROPONENTE. Los usuarios finales se comunicarán con la Mesa de Servicio a través del número interno 800. Además, el proponente es responsable del ACD Telefónico, que permite controlar el servicio prestado por los Agentes de la Mesa de Servicio. Esto incluye supervisar la disponibilidad de los agentes, obtener estadísticas en tiempo real sobre las llamadas recibidas y atendidas, y evaluar la ocupación de las troncales telefónicas por parte de los agentes.”