

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

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.

Bogotá D.C.

Agosto de 2024

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	6
1.1. Antecedentes y justificación de la convocatoria	6
1.2. Definiciones:.....	6
2. OBJETO DE LA INVITACIÓN.....	7
2.1. Requisitos para participar en la invitación	8
2.2. Cronograma de la invitación	8
2.3. Cierre y entrega de la Propuesta	9
2.4. Garantía de seriedad de la Oferta	10
3. EVALUACIÓN	10
3.1. Criterios y proceso de evaluación	11
3.2. Capacidad Jurídica	12
3.3. Capacidad Financiera.....	13
3.4. Capacidad Administrativa.....	13
3.5. Requerimiento Técnicos	14
3.6. Presentación de la propuesta	14
3.7. Criterios Técnicos.....	14
3.7.1. Experiencia específica del proponente	14
3.7.2. ANS - Acuerdo de Niveles de Servicio	17
3.7.3. Transformación digital en líneas de servicio	17
3.7.4. Sostenibilidad ambiental	19
3.8. Presupuesto	20
3.9. Oferta económica	20
3.10. Criterios de desempate.....	21

4. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA	22
4.1. Documentación de la Propuesta.....	22
5. TÉRMINOS DE LA CONTRATACIÓN.....	23
5.1. Alcance del servicio.....	23
5.2. Entregables	24
5.3. Forma de Pago.....	27
5.4. Obligaciones de Bancóldex	28
5.5. Obligaciones del Contratista	28
5.6. Propiedad intelectual.....	35
5.7. Duración del Contrato	36
5.8. Garantía del contrato	36
5.9. Causales de terminación del contrato.....	37
5.10. Autorizaciones sobre uso de información, habeas data y tratamiento de datos personales.....	38

CONDICIONES ESPECIALES 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.

El presente documento de “Condiciones Especiales” regula de manera particular la presente invitación, el cual estará acompañado obligatoriamente del documento denominado “Condiciones Generales” que incluye las condiciones que aplican a todas las invitaciones públicas y privadas para la contratación de bienes y servicios realizadas por Bancóldex.

Por lo anterior, toda propuesta deberá atender rigurosamente el documento de Condiciones Generales, así como lo exigido en el presente documento.

Cuando en este documento se haga alusión a “Términos de Referencia” se entenderá que los mismos contienen las “Condiciones Especiales” y las “Condiciones Generales”.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes y justificación de la convocatoria

Con el fin de capitalizar las ventajas que reporta el conocimiento del mercado en términos de precios, servicios y desarrollo tecnológico entre otros para la prestación del servicio de “mesa de servicios”, EL BANCO identificó la necesidad de realizar un nuevo proceso competitivo de selección de acuerdo a la presente Invitación Pública.

1.2. Definiciones: para el correcto entendimiento del contrato se deben considerar las siguientes definiciones:

- ANS - Acuerdo de nivel de servicio: Acuerdo escrito del servicio que se encuentra anexo al contrato celebrado entre EL CONTRATISTA y el BANCO, con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad del servicio y aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, etc.
- Autogestión: Recursos para que los usuarios resuelvan problemas por sí mismos.
- Base de Conocimientos: Repositorio de soluciones y respuestas frecuentes a preguntas que hacen los usuarios.
- Escalamiento: Proceso de derivar un ticket a niveles superiores de soporte.
- Gestión del Cambio: La gestión del cambio se refiere al proceso de planificar, aprobar y controlar los cambios en los servicios de TI.

- Incidente: Cualquier evento que no forma parte usual o normal de la operación diaria del proceso de negocio, que causa o puede causar una interrupción o reducción en la calidad del servicio.
- Infraestructura: Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad.
- Instalaciones definidas por Bancoldex: Sede principal ubicada en la Calle 28 No 13 A-15 de la ciudad de Bogotá para prestar el servicio de forma presencial y en el Centro Alternativo de Operación que se encuentra actualmente ubicado en la Calle 90 No 13-23, de la ciudad de Bogotá cuya ubicación podrá modificarse. La atención presencial en el CAO será requerida a demanda de EL BANCO.
- ITIL (Information Technology Infrastructure Library): Biblioteca que transcribe las mejores prácticas para la gestión de un ambiente de TI.
- Gestión de Problemas: Un problema es la causa subyacente de uno o más incidentes. La gestión de problemas se ocupa de identificar y resolver estas causas para evitar recurrencias.
- Mesa de Servicios: Es un punto único de contacto a través de sus diferentes canales entre los Usuarios Finales de Bancóldex y EL CONTRATISTA que presta los servicios de TI. Su objetivo principal es gestionar incidentes y solicitudes de servicio, asegurando que se resuelvan de manera eficiente.
- Usuarios Finales de Bancóldex: Son las personas que utilizan los servicios de TI informados previamente por Bancóldex.
- Requerimientos: Se refiere a las solicitudes de servicios originadas por los Usuarios Finales de Bancóldex
- Resolución: Solución final para un incidente o solicitud.
- Tickets: Registros de solicitudes o incidentes generados por los usuarios.

2. OBJETO DE LA INVITACIÓN

El Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – BANCOLDEX, se encuentran interesado en recibir propuestas para contratar una persona jurídica que preste el servicio de Mesa de Servicios que cubra el soporte a los Usuarios Finales de BANCÓLDEX, de acuerdo con las especificaciones del modelo ITIL v3 o superior, en modalidad presencial en las Instalaciones definidas por el Banco, en un horario de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 6:00 p.m. Las actividades por fuera de este horario serán solicitadas por demanda, todo esto según lo establecido en el Anexo No 11 – “Anexo Técnico” y de acuerdo a las tarifas ofertadas en el Anexo No 8 “Formato de Oferta económica”, los cuales hacen parte integral de la presente invitación.

2.1. Requisitos para participar en la invitación

Los Proponentes deberán cumplir los siguientes requisitos:

- i. Ser personas jurídicas nacionales, con mínimo veinte (20) años de existencia, cuya actividad económica u objeto social esté relacionado con la prestación de servicios de outsourcing e integración de servicios a terceros en las áreas de gestión técnica y aquellas relacionadas con soluciones tecnológicas como mesa de servicio, mesa de ayuda, procesos proactivos de soporte en IT, gestión de activos soporte técnico, gestión de requerimientos.
- ii. 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.
- iii. Cumplir con los criterios habilitantes de capacidad jurídica, financiera y administrativa exigida en los numerales 3.3., 3.4. y 3.5. de la presente convocatoria.
- iv. EL PROPONENTE deberá acreditar el tiempo de experiencia específica mínima requerida de conformidad con lo establecido en el numeral 3.7.1. “Experiencia Específica del proponente” de los presentes Términos de Referencia.
- v. El Proponente seleccionado debe estar en disponibilidad de iniciar y ejecutar el objeto del Contrato de forma inmediata.

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 envió 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 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.

2.3. Cierre y entrega de la Propuesta

Los Proponentes deberán presentar las Propuestas de conformidad con el numeral 3 “Instrucciones para participar” de las Condiciones Generales 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 a través de adenda.

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 y hora de cierre.

Excepcionalmente, en caso que se presente una indisponibilidad en el Sistema que imposibilite la recepción de propuestas, deberán enviarse antes de la fecha de cierre de la convocatoria vía correo electrónico a: correspondenciasector@bancoldex.com, con copia a alexander.torres@bancoldex.com, lina.parra@bancoldex.com, fabian.ortega@bancoldex.com y eduardo.castellanos@bancoldex.com indicándose en el asunto del correo electrónico: **“TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE MESAS DE SERVICIOS PARA EL BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A.”** 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 o radicarse físicamente en la ventanilla de correspondencia del Banco ubicada en la calle 28 N° 13 A 15 piso 39. Edificio Centro de Comercio Internacional para lo cual deberá enviarse en archivos separados la propuesta técnica y la propuesta económica con sus anexos.

Recuerde que es responsabilidad de los Proponentes la presentación de su propuesta en tiempo, por lo que los Proponentes deberán prever que el Sistema puede presentar indisponibilidad. Por lo anterior, se recomienda ingresar al mismo con la suficiente antelación para tener la opción de notificar al Banco cualquier inconveniente con el acceso al Sistema. Se precisa que la indisponibilidad del Sistema que será validada por el Banco para aceptar la presentación de la Propuesta por correo electrónico será solamente la que certifique el Departamento de Tecnología del Banco lo cual se publicará oportunamente en la página web de la entidad.

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 y hora 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 el Sistema 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 esta.

Nota. En caso de presentarse algún inconveniente al cargar la propuesta y sus anexos por favor contactarse con anticipación al cierre de la convocatoria al correo electrónico lina.parra@bancoldex.com y alexander.torres@bancoldex.com

2.4. Garantía de seriedad de la Oferta

El Proponente deberá incluir una garantía de seriedad de la oferta con una suma asegurada del diez por ciento (10%) 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 (cupo 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.

3. EVALUACIÓN

3.1. Criterios y proceso de evaluación

A toda propuesta que no hubiese sido rechazada de plano de conformidad con lo señalado en el numeral 4.2 del documento de Condiciones Generales de los presentes Términos de Referencia, se le realizará un análisis en donde se verifique y evalúen los siguientes criterios:

CRITERIOS	Puntaje
Capacidad jurídica, financiera, administrativa, requerimientos técnicos (numerales 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6.2, 1.7, 1.8.4 y 4) del Anexo No. 11 “Anexo Técnico”.	Cumple / No cumple
CRITERIOS TÉCNICOS	80
Experiencia del proponente	28
ANS ofertados	21
Transformación digital en líneas de servicio	26
Criterios de Sostenibilidad Ambiental	5
CRITERIO ECONÓMICO	20
Evaluación económica	20
TOTAL	100

Aquellas propuestas que resulten habilitadas por cumplir con la capacidad jurídica, financiera, administrativa, y requerimientos técnicos 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 todos los criterios técnicos deberá alcanzar al menos 64 puntos del total asignado para los criterios técnicos.

El Banco adjudicará la convocatoria a la propuesta que obtenga el mayor porcentaje sumados los criterios técnicos y económicos. 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.

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, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 6 la ley 2097 de 2021, *“El deudor alimentario moroso sólo podrá contratar con el Estado una vez se ponga a paz y salvo con sus obligaciones alimentarias. Esta inhabilidad también se predica del deudor alimentario moroso que actúe como representante legal de la persona jurídica que aspira a contratar con el Estado”*. Por consiguiente, el representante legal de la persona jurídica deberá aportar el certificado de no estar inscrito en el registro de deudores alimentarios morosos – REDAM emitido por el MINTIC.

Por otra parte, 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. 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.

3.2. Capacidad Jurídica

La evaluación de la capacidad jurídica se llevará a cabo por parte de la Oficina de Contratación 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, la Oficina de Contratación del Banco verificará contra el certificado de existencia y representación legal de los proponentes y demás documentos los siguientes aspectos, (i) Que el objeto social principal del proponente se relacione en cualquiera de las siguientes actividades: Outsourcing e integración de servicios a terceros en las áreas de gestión técnica y aquellas relacionadas con soluciones tecnológicas como mesa de servicio, mesa de ayuda, procesos proactivos de soporte en IT, gestión de activos soporte técnico, gestión de requerimientos. (ii) la duración de la sociedad de acuerdo con lo exigido en el numeral 2.1 “Requisitos para participar en las Condiciones Especiales de la invitación” de los presentes Términos de Referencia, (iii) facultades del representante legal para presentar la propuesta y/o contraer obligaciones en nombre de esta.

3.3. 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 de la documentación solicitada de acuerdo con el numeral (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.

3.4. 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, con el fin de validar su trayectoria empresarial, portafolio de productos, cartera de clientes, cobertura de mercado, enfoque estratégico de negocio e Infraestructura física.

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 presencial a sus instalaciones.

3.5. Requerimiento Técnicos

El Proponente deberá dar respuesta puntual a cada ítem descrito en los numerales 1.2, 1.3, 1.4 , 1.5, 1.6.2, 1.7, 1.8.4 y 4 del Anexo No 11 “Anexo Técnico” indicando si su propuesta cumple con las condiciones técnicas y argumentando técnicamente cómo se dará el cumplimiento con lo solicitado. En caso de que el proponente no dé respuesta a la totalidad de las especificaciones señaladas junto con su respectiva justificación técnica, la propuesta será rechazada de plano.

3.6. Presentación de la propuesta

Los proponentes que cumplan con lo indicado en los numerales 3.2 al 3.5 de los presentes Términos de Referencia, deberán realizar una presentación presencial de su propuesta en las instalaciones de Bancóldex, para lo cual contarán con un tiempo máximo de una (1) hora, esta presentación no tendrá ningún puntaje adicional ni se tendrá en cuenta para la calificación de los criterios técnicos. La presentación de las propuestas que se entreguen en la fecha de cierre de la presente convocatoria tiene como objetivo socializar al equipo de Bancoldex el contenido de la propuesta.

El proponente deberá asistir a la reunión de presentación de la propuesta so pena de rechazo de la propuesta.

Recuerde que lo que presente en este espacio, deberá encontrarse contemplado en su propuesta técnica y económica para que sea considerado por la entidad de acuerdo con lo requerido en la presente convocatoria.

3.7. Criterios Técnicos

3.7.1. Experiencia específica del proponente

El proponente deberá ser una persona jurídica nacional, con mínimo cinco (5) años de experiencia en el servicio de outsourcing e integración de servicios a terceros en las áreas de gestión técnica y aquellas relacionadas con soluciones tecnológicas tales como: mesa de servicio, mesa de ayuda, procesos proactivos de soporte en IT, gestión de activos soporte técnico, o gestión de requerimientos, en adelante “servicio solicitado” para efecto del presente criterio. Las certificaciones de experiencia deben corresponder a contratos ejecutados durante los últimos diez años o contratos que se encuentren actualmente en ejecución, correspondientes a empresas que operen en Colombia.

El proponente deberá adjuntar las certificaciones de experiencia las cuales deben corresponder a contratos ejecutados o contratos que se encuentren actualmente en ejecución, correspondientes a empresas que operen en Colombia, relacionadas con la prestación del servicio requerido en los presentes términos de referencia, siempre y cuando de los mismos se pueda extraer la información señalada a continuación.

Para el caso de certificaciones, las mismas deberán contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del contratante
- Objeto del contrato
- Fecha de suscripción del contrato
- Fecha de terminación del contrato
- Valor del contrato (Opcional)
- Estado de cumplimiento del contrato.
- Datos del contacto: Nombre, cargo, número de celular, número fijo y extensión, correo electrónico del funcionario responsable del servicio en la entidad contratante o supervisor del contrato.
- Calificación del servicio otorgada por el contratante en escala de 1 a 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta. (Opcional)

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.

Acreditado el tiempo de experiencia mínima señalado anteriormente, el puntaje de este criterio se otorgará de acuerdo con los siguientes subcriterios: (i) el tiempo de experiencia que se acredite para el “servicio solicitado”, (ii) número de clientes, (iii) número de contratos vigentes y (iv) experiencia específica en el sector financiero, así:

(i)Tiempo de Experiencia Prestación del Servicio		(ii) Número de Clientes		(iii) Número de Contratos Vigentes		(iv) Experiencia Sector Financiero	
Criterio	Puntaje	Criterio	Puntaje	Criterio	Puntaje	Criterio	Puntaje
El proponente que acredite diez (10) años o más de experiencia específica en el “servicio solicitado”	8	El proponente que acredite diez (10) clientes o más donde haya prestado el “servicio solicitado.”	8	El proponente que acredite que cuenta con cuatro (4) o más contratos vigentes donde este prestando el “servicio solicitado.”	8	El proponente que acredite experiencia de cuatro (4) años o más en el sector financiero prestando el “servicio solicitado.”	4
El proponente que acredite de (7) y hasta (9.9) años de experiencia específica en el “servicio solicitado.”	6	El proponente que acredite de (7) y hasta (9) clientes o compañías donde haya prestado el “servicio solicitado.”	6	El proponente que acredite tres (3) contratos vigentes donde este prestando el “servicio solicitado.”	7		
El proponente que acredite de (5) y hasta (6.9) años de experiencia específica en el “servicio solicitado.”	4	El proponente que acredite de (5) o (6) clientes o compañías donde haya prestado el “servicio solicitado.”	4	El proponente que acredite dos (2) contratos vigentes donde este prestando el “servicio solicitado.”	6		

Con el fin de verificar la veracidad de la información suministrada por el proponente, EL BANCO podrá contactar a las empresas contratantes de los proponentes con el único propósito de constatar que la certificación ha sido emitida por la empresa contratante.

NOTA 1: En el evento que no se presenten los documentos que acrediten e número de años de experiencia del proponente la propuesta será rechazada. Será válido que un proponente acredite su experiencia con una misma empresa o entidad, siempre y cuando sean proyectos diferentes y la misma se acredite en la forma señalada en el presente numeral.

NOTA 2: Será rechazada la propuesta que acredite menos de cinco (5) años de experiencia de prestación del “servicio solicitado”.

NOTA 3: Los proponentes que acrediten menos de cinco (5) clientes en la prestación del servicio solicitado no obtendrán puntaje en este subcriterio.

NOTA 4: Los proponentes que cuenten con menos de dos (2) contratos vigentes de prestación del servicio solicitado no obtendrán puntaje en este subcriterio.

NOTA 5: Los proponentes que acrediten menos de cuatro (4) años de experiencia en el sector financiero en el servicio solicitado no obtendrán puntaje en este subcriterio.

3.7.2. ANS - Acuerdo de Niveles de Servicio

El puntaje de este criterio se asignará con base en la selección que realice el proponente de cualquiera de los dos tipos de “Meta de ANS” de cada indicador de acuerdo con el Anexo No 10 “ANS: Acuerdos de Nivel de Servicio”.

Debe tenerse en cuenta para el diseño de la propuesta los indicadores de ANS que tendrán penalización en la facturación mensual de acuerdo con lo indicado en el Anexo No 10 “ANS: Acuerdos de Nivel de Servicio”. Las penalidades podrán ser acumulables de forma mensual.

Para la calificación de este criterio se realizará la suma de todos los puntajes de acuerdo a la Meta de ANS seleccionada. En caso que el proponente no ofrezca como mínimo una de las “Metas de ANS” mencionadas en el Anexo No 10 “ANS: Acuerdos de Nivel de Servicio” obtendrá una calificación total de cero para el presente criterio.

3.7.3. Transformación digital en líneas de servicio

En este criterio de evaluación se calificarán las soluciones que permitan optimizar y modernizar los servicios a través de la implementación de nuevas tecnologías. Lo anterior con el fin de mejorar la eficiencia, reducir errores y ofrecer un mejor servicio a cada uno de los usuarios.

Para la evaluación de este criterio deberá diligenciarse el Anexo No 12 “*Transformación digital en líneas de servicio*” en el cuál deberá detallarse la siguiente información:

- (i) **Línea de Servicios:** Indicar las diferentes líneas de servicio requeridas de acuerdo a los indicado en el Anexo No 12 *“Transformación digital en líneas de servicio”* por EL BANCO, que forman parte de la mesa de servicios.
- (ii) **Aplicación Tecnológica:** Seleccionar el tipo de tecnología que el proponente planea implementar para la automatización y mejora de cada línea de servicio.
- (iii) **Estimación de Impacto:** Estimar el porcentaje de automatización que el proponente espera alcanzar, basado en los datos del Anexo No. C - Invitación *“Volumetría 2023”*. El objetivo del banco es lograr optimizar el servicio entre un entre el 25 % y 50 %, en términos de recursos asignados a la operación y costos.
- (iv) **Detalles de Implementación:** Proporcionar de manera detallada los métodos y tecnologías específicas que el proponente utilizará para optimizar las volumetrías indicadas en el Anexo No. C - Invitación *“Volumetría 2023”* en las siguientes líneas de servicio: N1_Mesa de Servicio CDG (llamadas), N1_Mesa de Servicio Sitio y N1_Gestión de activos indicando en cada línea de servicio los aspectos técnicos, tiempo de implementación (Máximo 6 meses) y recursos requeridos.
- (v) **Implicaciones de seguridad:** Indicar de manera detallada aquellas implicaciones en materia de seguridad de la información y ciberseguridad asociadas a la implementación. Aquí se debe indicar si se requieren usuarios de servicio, usuarios privilegiados, accesos específicos a recursos en internet, condiciones especiales de las estaciones/servidores desde los cuales se ejecuten las automatizaciones, posibles configuraciones en firewall, antivirus, conflictos con otras aplicaciones del entorno Windows, etc.

El diligenciamiento del Anexo No 12 *“Transformación digital en líneas de servicio”* permitirá la evaluación de este criterio de acuerdo con los siguientes subcriterios:

1. Requerimientos técnicos de la solución (Puntaje máximo de 7 puntos): Evaluación de la compatibilidad de la solución con los siguientes sistemas que tiene actualmente Bancóldex: (Sistemas operativos Windows server 2019, RedHat Linux 7.8, Oracle 12 C, Oracle 19 C, Aranda 8.3) El proponente que presente una solución que sea compatible con lo informado por Bancóldex obtendrá un puntaje máximo de 7 puntos en este subcriterio, a los demás se les dará una calificación de cero puntos.

2. Tiempo de implementación (Puntaje máximo de 6 puntos): Evaluación del cronograma propuesto y su viabilidad para completar la implementación en el menor tiempo. El proponente que presente una solución cuyo tiempo de implementación sea menor a seis meses obtendrá un puntaje de 6 puntos en este subcriterio. A los demás se les otorgará un puntaje de cero puntos.

3. Facilidad de implementación (Puntaje máximo de 7 puntos): Indicar la cantidad de recursos humanos (dedicación en horas por rol a la semana. Ej: 3 horas diarias de Ing. Infraestructura), recursos técnicos que deben ser proporcionados por el Banco para la implementación de las soluciones (interfaces, cantidad de servidores incluyendo sus

configuraciones, estaciones de trabajo, etc.) y supuestos de seguridad de la información sobre los que operará la solución (si se requieren usuarios de servicio, usuarios privilegiados indicando el tipo de privilegio, accesos específicos a recursos en internet, condiciones especiales de las estaciones/servidores desde los cuales se ejecuten las automatizaciones, posibles configuraciones en firewall, antivirus). El proponente que presente una solución a implementarse con los menores recursos y tiempos a utilizar obtendrá un puntaje de 7 puntos en este subcriterio, a los demás proponentes se les otorgará un puntaje proporcional. Para el diseño de su propuesta, tenga en cuenta que la solución de Transformación Digital que se ofrezca deberá cumplir con los **Requerimientos de seguridad de la información para las automatizaciones** definidos en el Anexo No 11 “Anexo Técnico”.

4. Uso y apropiación de la solución (Puntaje máximo de 6 puntos): Plan detallado de adopción de la solución por parte de los usuarios. El proponente que presente el Plan detallado de adopción de la solución obtendrá un puntaje máximo de 6 puntos en este subcriterio. El proponente que no presente un Plan detallado de adopción a la solución obtendrá un puntaje de cero puntos.

Cada subcriterio de evaluación tiene un puntaje máximo asignado, el cual se asignará de acuerdo con la información proporcionada en la propuesta.

El proponente que no diligencia de forma completa el Anexo No 12 “Transformación digital en líneas de servicio” obtendrá una calificación de cero (0) puntos.

3.7.4. Sostenibilidad ambiental

El proponente deberá demostrar cumplimiento de los siguientes criterios de sostenibilidad ambiental aportando lo indicado como medio de verificación. La puntuación se otorgará según la siguiente tabla

Criterio	Medio de Verificación	Puntaje
En caso de que durante la ejecución contractual se requiera la impresión de documentos, para lo cual se privilegiará el uso de papel 100% ecológico, o papel fabricado con madera proveniente de plantaciones forestales sostenibles y 100% libre de coloro elemental o que cuente con el Sello Ambiental Colombiano. De igual manera y cuando el documento lo permita, se reutilizarán hojas ya usadas por una cara, por	Declaración juramentada del Proponente firmada por el representante legal donde se comprometa a entregar ficha técnica del papel a utilizar y/o reporte con acciones de reutilización de papel.	2 Puntos

ejemplo, para listados de asistencia o similares.		
Asegurar la gestión adecuada de los residuos (ordinarios, aprovechables, Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos- RAEES y peligrosos) generados durante la prestación del servicio de centro de contacto en el marco de la normatividad vigente y aplicable.	Declaración juramentada del Proponente firmada por el representante legal donde se comprometa a entregar con la factura los certificados de gestión de residuos.	3 Puntos

El proponente que no presente la declaración juramentada obtendrá una calificación de cero (0) puntos.

3.8. Presupuesto

Bancóldex cuenta con un presupuesto para la ejecución del objeto de esta invitación de hasta DOS MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y CUATRO MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y DOS M/CTE (\$2.684.768.472) más IVA, para una vigencia de 36 meses con un incremento anual del SMLV.

3.9. Oferta económica

El proponente deberá indicar en el Anexo No. 8 “Formato Oferta Económica”, el valor de su propuesta en pesos colombianos, discriminando en su oferta económica el IVA y 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 bien o 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 y costos en los que incurra el Proponente para la operación de la Mesa de de Servicios.

Adicionalmente, el proponente deberá incluir los servicios adicionales en caso de requerirse por EL BANCO. La solicitud de los mencionados servicios se realizará mediante comunicación escrita

dirigida por parte de EL BANCO a EL CONTRATISTA y la facturación y pago se hará en el mes siguiente a aquel en el que fuera efectivamente prestado el servicio.

Para los efectos de la evaluación económica esta se realizará con los valores ofertados incluido el IVA.

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 y cambiarias aplicables, será responsabilidad del Proponente y no se le permitirá ajustar sus precios.

El proponente que presente el menor precio por el término de 36 meses para el servicio de “Mesa de Servicios” 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 4.1. de la Condiciones Generales 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 del contrato, por lo que los errores u omisiones en que se incurra en la propuesta económica serán de la exclusiva responsabilidad del proponente, debiendo asumir los mayores costos y/o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.
- Los proponentes responderán cuando formulen propuestas en las cuales se fijen condiciones económicas y de contratación artificialmente bajas con el propósito de obtener la adjudicación de la presente convocatoria.

3.10. Criterios de desempate

Cuando entre dos o más propuestas se presente un empate en la calificación total obtenida, se tendrán en cuenta las reglas incorporadas en el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020, las cuales se aplicarán de forma sucesiva y excluyente.

En el evento que persista el empate y deba darse aplicación al método aleatorio de que trata el numeral 12 del mencionado artículo, se informa a los proponentes que, en caso de su aplicación, la adjudicación se decidirá por sorteo que se efectuará entre los proponentes empatados, el cual se realizará en reunión virtual y a través del sistema de balotas.

Los proponentes deberán presentar los documentos que permitan acreditar los criterios de desempate junto con su propuesta.

4. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

4.1. DOCUMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Anexos de la propuesta:

1. Anexo No. 1 Carta de conocimiento-Aceptación de los Valores institucionales para lo cual se dará lectura al Código de Ética de BancolDex
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, so pena de rechazo de la propuesta.
3. Anexo No 3 Carta de aceptación de las políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad para Proponentes y Proveedores de Bancóldex S.A.
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 Experiencia del Proponente.”
8. Anexo No. 8 – “Formato de propuesta económica”
9. Anexo No. 9 - “Lista de verificación de cumplimiento en seguridad de la información y riesgo operacional para proponentes y terceros proveedores
10. Anexo No 10 “ANS – Acuerdos de Niveles de Servicio”
11. Anexo No 11 “Anexo Técnico”
12. Anexo No 12 “Transformación digital en líneas de servicio”

13. Documentación que acredite los aspectos considerados en la Capacidad Administrativa de conformidad con el numeral 3.4 de las Condiciones Especiales.
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 2.9 de las Condiciones Generales. 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. Planes de Contingencia y Continuidad del Servicio ofrecido.
23. Metodología de gestión de riesgos a los que se ve expuesto EL PROPONENTE en la prestación del servicio. Es deseable que el Proponente cuente con Sistema de Gestión de Riesgos.
24. Formato de Vinculación o Actualización de Proveedores y otras Contrapartes Locales.

5. TÉRMINOS DE LA CONTRATACIÓN

Para información de los proponentes se adjunta a la presente invitación el modelo de contrato a suscribirse con el proponente seleccionado, respecto de lo cual se aclara que el modelo contiene estipulaciones de carácter indicativo y por lo tanto las mismas podrán ser sujetas a modificaciones y precisiones por parte del banco una vez se seleccione a el contratista.

A continuación se describen lo términos del contrato:

5.1. ALCANCE DEL SERVICIO

Presta el servicio de “mesa de servicios”, de acuerdo con las especificaciones del modelo ITIL v3 o superiores, en modalidad presencial en las instalaciones definidas por el Banco, de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 6:00 p.m según lo establecido en el Anexo No 11 – “Anexo Técnico”, el cual hace parte integral de la presente invitación.

En desarrollo de lo anterior, EL CONTRATISTA:

- Prestar servicios de mesa de servicio y soporte técnico, incluyendo atención telefónica y en sitio, proporcionando soporte de primer nivel (telefónico y en sitio) e intermedio (nivel 1.5) para Infraestructura y gestión de aplicaciones.
- Atender y gestionar Incidentes y solicitudes de los usuarios finales a través de múltiples canales (teléfono, correo, chat).
- Administrar los activos de tecnología, manteniendo un registro actualizado y confiable de todos los activos tecnológicos de EL BANCO, incluyendo el inventario de hardware y software.
- Realizar la gestión de los accesos de acuerdo con las matrices y roles perfiles suministradas por el Banco, garantizando la correcta asignación y control de permisos.
- Administrar y optimizar la herramienta ITSM proporcionada por la Entidad, asegurando su configuración adecuada y operación eficiente. También deberá mantener una Base de Datos de Conocimiento actualizada para mejorar la Resolución de Incidentes y solicitudes.

5.2. ENTREGABLES

A continuación, se relacionan los entregables requeridos:

Nombre	Descripción	Tiempo
Entrega del Modelo Operativo:	Documento que describe el modelo operativo a implementar para la prestación del servicio de mesa de servicio incluyendo estructura organizativa, roles y responsabilidades. Este modelo operativo asegura que todas las partes interesadas entiendan cómo se operará el servicio y sus niveles de Escalamiento,	la entrega de este documento debe realizarse antes de empezar la operación del servicio.

<p>Acta de Empalme de Cada Línea de Servicio:</p>	<p>Documento que certifica la transferencia de responsabilidades y conocimiento de las líneas de servicio actuales al nuevo proveedor, detallando procedimientos, Incidentes en curso, niveles de servicio, y cualquier información relevante para asegurar una transición sin interrupciones. Esta acta debe ser firmada por los responsables del servicio del proponente seleccionado y supervisor del contrato que asigne Bancóldex.</p>	<p>la entrega de esta acta debe realizarse un mes después del día 1 de la operación, y su aprobación será condición necesaria para el pago del primer mes del servicio.</p>
<p>Documentación de Automatizaciones:</p>	<p>Detalle completo de las automatizaciones a implementar, incluyendo diagramas de flujo, scripts, configuraciones y cualquier otro componente técnico necesario. Esta documentación, clara y comprensible, facilita futuras actualizaciones y mantenimientos, proveyendo una guía detallada para el entendimiento y la gestión de las automatizaciones a implementar.</p>	<p>la entrega de esta acta debe realizarse máximo seis meses después del día 1 de legalización del contrato</p>
<p>Plan de Gestión del Cambio:</p>	<p>Documento que describe las estrategias y acciones necesarias para gestionar el impacto de las nuevas implementaciones en los usuarios y en la organización, incluyendo comunicación, capacitación, soporte, y cualquier otra acción destinada a facilitar la adaptación de los usuarios a los cambios,</p>	<p>la entrega de esta acta debe realizarse máximo seis meses de la operación del servicio.</p>

Reportes, seguimiento y control

Como parte de la gestión y el control realizado por EL CONTRATISTA se deben generar reportes periódicos según los Requerimientos de BANCÓLDEX, los cuales deberán ser entregados a BANCÓLDEX durante los primeros diez (10) días hábiles posteriores al fin de mes. Además, EL CONTRATISTA deberá realizar la presentación de este informe al menos durante los cinco (5) días siguientes después de entregado el informe.

El PROPONENTE debe garantizar que los datos proporcionados en los reportes correspondan a los parámetros entregados por BANCÓLDEX (en cuanto a clasificación de los casos, prioridades, información relativa del usuario que reporte el caso entre otros).

BANCÓLDEX requiere los siguientes informes:

Nombre entregable	Frecuencia	Información mínima requerida
<p>Informe operativo (requisito para el pago del servicio)</p> <p>Reunión operativa de seguimiento</p>	<p>Mensual</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis detallado de tendencia de Incidentes. • Análisis detallado de tendencias de solicitudes de servicio. • Cumplimiento de ANS generales. • Cumplimiento de solicitudes de servicios e Incidentes por departamento • Cumplimiento solicitudes de servicios e Incidentes por grupo de solución. • Cumplimiento de solicitudes de servicio por empresa. • Detalles de acciones realizadas. • Detalle de acciones pendientes por realizar. • Riesgos • Informe de la gestión de activos, de acuerdo con lo solicitado en el Instructivo de Administración de Activos de Tecnología de Bancóldex. • Informe de la gestión de accesos • Informe de incidencias de telefonía • Informe de incidencias de redes • Temas de calidad, experiencia usuaria • Volumetría planta telefónica
<p>Análisis de Incidentes y problemas recurrentes (Comité de Incidentes y problemas)</p>	<p>Quincenal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tendencia de Incidentes por tipo • Tendencia por elementos de configuración • Análisis por categoría de solución • Acciones realizadas • Acciones pendientes por realizar • Riesgos

Comité de Incidentes y Problemas		<ul style="list-style-type: none"> • Casos para escalar a Gestión de Problemas • Backlog de Incidentes, solicitudes y problemas
Informe de seguimiento Reunión de seguimiento	Semanal	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades pendientes de operación • Gestión de activos • Gestión de casos 1.5 • Gestión de salas • Backlog de casos • Informe de calidad • Gestión de control de accesos • Compromisos de la operación
Informe de la gestión de activos (Hardware y Software)	Trimestral	De acuerdo con lo solicitado en el Instructivo de Administración de Activos de Tecnología de Bancóldex, el cual será entregado al proponente seleccionado una vez se efectuó el proceso de contratación
Informe de Vulnerabilidades	A demanda	Informe de vulnerabilidades de las herramientas que el proveedor entregue para la gestión de la mesa de servicio.

5.3. FORMA DE PAGO

El pago se realizará de forma mensual vencida, para lo cual, EL CONTRATISTA deberá presentar el primer mes (empalme del servicio) el Modelo Operativo del servicio.

Durante los siguientes 35 meses deberá presentar mensualmente el Informe Operativo correspondiente al periodo de operación del servicio prestado en el mes inmediatamente anterior.

Las partes pactan que el valor de la facturación se verá disminuido en los casos en que se incumpla el Acuerdo de Nivel de Servicio pactado teniendo en cuenta las penalidades acordadas.

En estos eventos, una vez revisado el Informe Operativo y de acuerdo a la estadística que se utilice para el efecto, EL BANCO notificará mensualmente a EL CONTRATISTA dentro de los diez días de la penalidad, para que este descuente el respectivo porcentaje de la facturación mensual.

Los tres (3) primeros meses posteriores al empalme del servicio (Primer mes de ejecución del contrato), corresponderán al periodo de estabilización del servicio, tiempo durante el cual no se penalizará el cumplimiento de los ANS.

5.4. OBLIGACIONES DE BANCÓLDEX

En el desarrollo del Contrato suscrito en virtud de estos Términos de Referencia, Bancóldex, tendrá las siguientes obligaciones:

1. Pagar al Contratista la suma debida según los términos del Contrato.
2. Cooperar con el Contratista para el normal desarrollo del Contrato.
3. Contar con los recursos físicos, técnicos, acordados para la prestación del servicio, brindando la colaboración que resulte necesaria, de acuerdo con lo indicado en el Anexo No 11 "Técnico"
4. Suministrar los documentos, información y/o material que se requiera en caso de que personal de EL CONTRATISTA deba ingresar a las instalaciones de EL CONTRATANTE.
5. Efectuar a EL CONTRATISTA de manera oportuna las observaciones que tenga respecto a la prestación del (los) servicio(s) o el(los) proyecto(s) contratado(s).
6. En caso de ser necesario, garantizar el acceso a sus dependencias, programas, máquinas y/o sistemas al personal asignado por EL CONTRATISTA, para el desarrollo de las actividades convenidas en este contrato.
7. Cumplir con las demás obligaciones consignadas en el presente contrato.

5.5. 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. Desarrollar las actividades objeto del presente contrato de conformidad con lo establecido en la presente invitación, Anexo No 11 "Técnico" y propuesta presentada.
2. Ejecutar las actividades objeto del contrato dentro del tiempo estimado para su desarrollo, cumpliendo con el cronograma establecido de común acuerdo entre las Partes.
3. Presentar los entregables definidos a fin de recibir retroalimentación y hacer los ajustes correspondientes.
4. Suministrar al supervisor del contrato toda la información que éste requiera sobre el desarrollo del contrato, y en general, todos los Requerimientos que formule el supervisor y que se relacionen directamente con el contrato, incluyendo los reportes de las actividades realizadas, cuando así lo requieran.

5. Poner a disposición de Bancoldex para la ejecución del contrato, el equipo de trabajo propuesto, compuesto por profesionales de las calidades definidas en la propuesta y necesarias para el cumplimiento de los objetivos del Proyecto. Cualquier cambio en las características del equipo de trabajo deberán ser consultadas previamente con EL BANCO para su aprobación, antes de su implementación.
6. El proponente deberá asegurar la continuidad del personal presentado, salvo fuerza mayor, caso en el cual deberá reemplazar al colaborador por otro que como mínimo tenga las mismas calidades y experiencia, previa calificación de la entidad contratante.
7. Reunirse periódicamente para hacer seguimiento sobre la ejecución del contrato y cumplimiento de metas cuando así lo coordine.
8. Atender con prontitud las observaciones o sugerencias formuladas por Bancoldex para tomar las medidas preventivas y correctivas necesarias para el pleno cumplimiento del objeto. Para lo cual, EL CONTRATISTA deberá analizar y verificar el beneficio para el servicio, y de común acuerdo se planteará y ejecutará las recomendaciones de mejora a que haya lugar.
9. Acompañar en las reuniones que coordine Bancoldex con otros actores interesados que determine Bancoldex para socializar la metodología utilizada y los resultados obtenidos.
10. Presentar al supervisor del contrato los reportes de las actividades realizadas, cuando así lo requiera.
11. Dar respuesta de forma oportuna y en los tiempos acordados a los requerimientos formulados por EL BANCO.
12. Asumir el liderazgo y coordinación en conjunto con el grupo de profesionales de apoyo dispuestos por **EL BANCO**, actuando proactivamente en su condición de profesional, lo que comprende la obligación de consejo, en caso de advertir posibles mejoras a los estándares y políticas de **EL BANCO**.
13. Informar a **EL BANCO** sobre cualquier hecho o circunstancia que pudiese afectar la normal ejecución del presente contrato, lo cual se entenderá efectuado con comunicación escrita dirigida al supervisor del contrato.
14. Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio y Operación ofrecidos por EL CONTRATISTA en la propuesta presentada.
15. Responder por el personal a su cargo y por las obligaciones de índole laboral del personal asignado para la ejecución del contrato, asegurando el cumplimiento de todas las normas de seguridad y de trabajo de EL BANCO.

16. Cumplir con las disposiciones contenidas en el Decreto 1072 de 2015 y demás normas que regulen la seguridad y salud en el trabajo, respecto del personal que designe para la prestación de los servicios objeto del presente contrato.
17. En el evento que, para la ejecución del presente contrato, se requiera asistir a las instalaciones de EL BANCO, EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con las normas de seguridad física definidas por la entidad, como también con los procedimientos definidos para el acceso, permanencia y retiro de las instalaciones de EL BANCO del personal de EL CONTRATISTA y sus equipos. Para el efecto, EL CONTRATISTA suministrará la información que permita a EL BANCO mantener actualizados los datos del recurso asignado para la ejecución del contrato, incluyendo todo cambio que se produzca respecto de éste. Así mismo, suministrará los elementos que permitan identificar plenamente al personal designado para su ejecución, así como instruir a este personal para que permanentemente porten los elementos de identificación.
18. Cumplir con la obligación de aportes al Sistema de Seguridad Social integral y Parafiscales del personal dispuesto para la ejecución del presente contrato, de conformidad con la normatividad vigente que reglamenta esta materia. En desarrollo de la presente obligación, **EL CONTRATISTA** presentará los soportes que acrediten dicho cumplimiento de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y demás normas o disposición que la modifique.
19. Abstenerse de incurrir en las actuaciones mencionadas en el Artículo 25 de la Ley 40 de 1993, so pena de dar por terminado el presente contrato por parte de **EL BANCO**.
20. Si EL CONTRATISTA se encuentra obligado a llevar contabilidad, deberá registrar en su contabilidad, bien sea, por centro de costo o de manera individualizada el presente contrato, de forma que permita al Estado verificar la ejecución y aplicación de los recursos públicos de cada uno de ellos, como práctica de transparencia y de buen gobierno corporativo. Lo anterior de acuerdo con el artículo 50 de la ley 2195 de 2022.
21. Cumplir con las obligaciones inherentes a la naturaleza del presente contrato.

OBLIGACIONES ESPECIALES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

1. Con la suscripción del 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 No. 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. EL CONTRATISTA declara que entiende y acepta que para la prestación de los servicios accederá a sistemas de información que contienen DATOS PERSONALES en responsabilidad del BANCO. Por lo anterior, ejercerá la figura de ENCARGADO del tratamiento de estos datos de forma exclusiva para brindar soporte sobre los Incidentes tecnológicos del Banco y atender solicitudes de los usuarios internos.
3. EL CONTRATISTA acepta que la ejecución del presente contrato será desarrollado bajo parámetros de absoluta reserva y no podrá utilizar total o parcialmente la información que reciba directa o indirectamente de EL BANCO 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 presente contrato, adoptando las medidas necesarias para mantener la confidencialidad de los datos suministrados.
4. Cumplir con la normatividad vigente en materia de seguridad de la información, ciberseguridad, protección de datos, continuidad del negocio y soluciones en la nube que resulten aplicables al objeto del presente contrato.
5. 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
6. 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.
7. Asegurar que el personal asignado entiende sus futuras responsabilidades y son aptos para lo que son requeridos. En este sentido, debe contar con un proceso de estudio de seguridad del personal que contrata para la ejecución del presente CONTRATO.
8. Dar a conocer al personal vinculado para la ejecución de la presente orden y que tenga acceso a la información, los lineamientos de seguridad de la información entregados por EL BANCO, así como facilitar y monitorear el cumplimiento de dichas instrucciones. Informar inmediatamente a EL BANCO acerca de cualquier Incidente de seguridad u obstáculo que se presente durante el desarrollo de la orden frente al tratamiento de la información en los términos requeridos por EL BANCO.
9. Permitir las visitas que BANCOLDEX deba realizar para verificar el cumplimiento de las obligaciones señaladas en el presente numeral.
10. EL CONTRATISTA acepta el monitoreo de cualquier conexión e interacción con la red del Banco y su información cuando BANCOLDEX lo considere oportuno.

11. EL CONTRATISTA, de ser aplicable, se obliga a contar con procedimientos controlados para la entrega de información por parte del Contratante durante la vigencia del contrato y para la destrucción de la misma por parte del Contratista una vez finalizado el contrato. Dicho procedimiento deberá ser informado al BANCO antes de que inicie la ejecución del presente contrato.
12. Deberá cumplir y certificar el borrado seguro de los datos existentes en los medios de almacenamiento cuando finalice el contrato, cuando lo solicite el Banco o cuando EL CONTRATISTA elimine y/o reemplace dichos medios.
13. Cumplir y certificar el borrado seguro de los datos existentes en los medios de almacenamiento cuando finalice el contrato, cuando lo solicite el Banco o cuando EL CONTRATISTA elimine y/o reemplace dichos medios.
14. Certificar que el software que se utilizará para la ejecución del CONTRATO se encuentra debidamente licenciado.
15. Garantizar que el software usado en la ejecución del CONTRATO debe estar actualizado durante la vigencia de este.
16. Garantizar prácticas de desarrollo seguro durante todo el ciclo de vida del mismo acorde a las políticas y lineamientos del Banco. Así mismo debe garantizar que antes de que el software este en producción no contenga vulnerabilidades y que implementara recomendaciones de seguridad tales como OWASP. Para esto deberá entregar un informe de análisis del código del sistema donde se evidencia que este no tiene fallas de seguridad.
17. Certificar que los requerimientos de seguridad, diseño, implementación y resultados de pruebas fueron completados y todos los problemas de seguridad fueron resueltos apropiadamente.
18. Garantizar que todo ajuste o actualización realizado al sistema o arquitectura que soporta el servicio, por mantenimiento correctivo o evolutivo cuente con un análisis de vulnerabilidad y plan de remediación de las mismas. EL CONTRATISTA deberá realizar las remediaciones a vulnerabilidades encontradas por auditorías o revisiones de terceros o por el BANCO.
19. Deberá entregar un informe de la ejecución de pruebas de vulnerabilidades donde se evidencie que el software entregado no tiene fallas de seguridad
20. Realizar análisis de vulnerabilidades de código a necesidad del Banco y deberá asegurar la corrección oportuna y eficaz de las vulnerabilidades informáticas detectadas en los desarrollos que entregue al BANCO.
21. EL CONTRATISTA debe mantener los logs de auditoría, los cuales deben permitir la trazabilidad de todas las acciones que realizó un usuario en el sistema (desarrollo de actividades de automatización). Adicionalmente, deberá garantizar que los logs de todos los componentes de Infraestructura que soportan el sistema se encuentran habilitados de manera permanente con el fin de que estos se encuentren disponibles cuando EL BANCO requiera hacer una investigación.

22. Garantizar que la información de las operaciones en tránsito o reposo debe estar cifrada, la encriptación debe estar basada en estándares y algoritmos reconocidos internacionalmente que brinden al menos la seguridad ofrecida por AES, RSA o con 3DES.
23. 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 autoridades competentes dentro del proceso de investigación.
24. 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 para el tratamiento de sus datos personales (I) En el momento de la desvinculación del personal asignado para la ejecución del presente contrato, deberá hacer entrega a EL BANCO de los activos de información (físicos y electrónicos) que le hayan sido asignados.
25. Todas las actividades que se realicen con los activos de información deben atender razones de negocio. Esto incluye el buen uso de las cuentas de usuarios, las conexiones remotas (VPN si aplica), el Internet, correo electrónico, computador de escritorio o portátil, entre otros.
26. Para la gestión 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.
27. EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con las normas de seguridad física definidas por la entidad, como también con los procedimientos definidos para el acceso, permanencia y retiro de las instalaciones de EL BANCO del personal de EL CONTRATISTA y sus equipos, asimismo, deberán presentar el carné y portar la identificación visible dentro de las instalaciones del Banco. Para el efecto, EL CONTRATISTA suministrará la información que permita a EL BANCO mantener actualizados los datos del recurso asignado para la ejecución del contrato, incluyendo todo cambio que se produzca respecto de éste. Así mismo, suministrará los elementos que permitan identificar plenamente al personal designado para su ejecución, así como instruir a este personal para que permanentemente porten los elementos de identificación.
28. 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.
29. EL CONTRATISTA debe asegurarse de que ni él ni los funcionarios designados para soportar el servicio compartan sus credenciales de acceso, contraseñas, firmas digitales o cualquier otro mecanismo otorgado para su identificación y autenticación dentro de la red o servicios

- tecnológicos del Banco. Así mismo, es responsable de toda operación y movimiento que se realice desde los usuarios que se le asignen.
30. El CONTRATISTA solo accederá a los sistemas de información de EL BANCO con el fin de realizar las actividades propias al cumplimiento de este contrato.
 31. El CONTRATISTA solo accederá a los sistemas de información de EL BANCO a través de equipos de cómputo propios registrados ante EL BANCO o de propiedad de EL BANCO.
 32. En caso de que se sospeche que se ha comprometido la confidencialidad de las contraseñas se debe informar al Banco y solicitar el Cambio de manera inmediata.
 33. El CONTRATISTA deberá presentar el conjunto de estrategias, procesos, procedimientos y recursos que le permitan sostener la continuidad del servicio ofrecido (basado en personas y recursos tecnológicos), para cuando ocurra un evento no previsto, Los planes deben cubrir por lo menos los siguientes aspectos: los riesgos que pueden afectar la operación, análisis de impacto especificando RTO y RPO, actividades a realizar cuando se presentan fallas, alternativas de operación y regreso a la actividad normal. El plan debe garantizar la continuidad ante fallas que puedan afectar la prestación del servicio durante la ejecución del contrato.
 34. EL CONTRATISTA deberá contar con protocolos para la comunicación inmediata al Banco de interrupción o degradación del servicio contratado ya sean programadas o sorpresivas, durante esta situación se deberá notificar el modo de operación durante la contingencia.
 35. Realizar pruebas periódicas a los planes de contingencia y continuidad de los servicios ofrecidos o contratados por el Banco, como mínimo uno anual, y enviar copia del respectivo resultado al Banco.
 36. Reportar oportunamente al Banco, sobre cualquier evento o situación que pudiera afectar la prestación del servicio.
 37. En caso de terminación del contrato por cualquiera de las partes, se deberá definir la estrategia de migración de la información, con el objetivo de no afectar la prestación del servicio.
 38. El CONTRATISTA deberá contar con un protocolo de gestión de Incidentes de seguridad de la información propio. También deberá participar en la respuesta a Incidentes de seguridad de la información que pudieren presentarse en el Banco y que requieran de su expertise para su atención. EL contratista deberá reportar al Banco de forma inmediata cualquier situación que afecte la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información de Bancóldex que se encuentre bajo su administración y conocimiento, o cuando se encuentre evidencia de alteración no autorizada de los dispositivos usados para prestar el servicio, así como cualquier Incidente de seguridad de la información, incluyendo aquellos que impliquen afectación sobre datos personales.
 39. Informar oportunamente a EL BANCO acerca de los posibles inconvenientes que se puedan presentar con el tratamiento de la información, así como de las consultas o reclamos que reciba de los titulares de los datos personales.

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.

5.6. Propiedad intelectual

Corresponderá a la parte que, conforme a la legislación vigente en materia de derechos de autor sea propietario de la titularidad de los derechos morales y patrimoniales derivados de la producción intelectual, que se derive del presente contrato. En todo caso, aquellos documentos que realice **EL CONTRATISTA** en relación directa y cumplimiento del objeto del contrato podrán ser usados por **EL BANCO**, sin perjuicio de la explotación comercial u económica que pueda realizar **EL CONTRATISTA**, si las mencionadas producciones son de su autoría.

Todas las actividades que adelante **EL CONTRATISTA** que impliquen programación, configuración, investigación y desarrollo, serán de titularidad del **EL CONTRATISTA** respecto de los derechos morales y económicos, sin perjuicio de los usos de Códigos y programación que pueda hacer **EL BANCO** únicamente para su uso interno.

5.7. Duración del Contrato

La duración del contrato será de treinta y seis (36) meses a partir de la legalización del contrato, distribuidos así:

1. El primer mes debe ser destinado para efectuar las actividades de empalme y recepción del servicio con el apoyo del proveedor actual.
2. Una vez se realice el empalme, el servicio de “Mesa de Servicios” se prestará por un periodo de treinta y cinco (35) meses.
3. El periodo de operación del servicio incluye un periodo de estabilización que será de tres (3) meses que inicia una vez se realice el empalme del servicio, en el cual, los ANS – Acuerdos de Niveles de Servicios serán evaluados, pero no penalizados. En esta fase de estabilización solamente se medirán los indicadores de los ANS - Acuerdos de Nivel de Servicio.
4. Finalizados los tres meses de estabilización EL BANCO medirá los indicadores y si hubiese incumplimiento de los ANS – Acuerdo de Nivel de servicio aplicaría las penalidades correspondientes. El nivel de servicio general se medirá en indicadores mensuales con el fin de controlar la prestación del servicio por parte del contratista que resulte seleccionado.
5. Las soluciones de “**Transformación digital en líneas de servicio**” se deberán entregar en un periodo máximo de seis (6) meses a partir de la legalización del contrato.

5.8. 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:

1. Cumplimiento de las obligaciones derivadas de la ejecución del contrato, con una suma asegurada equivalente al veinte por ciento (20%) del precio ofertado para el servicio de Soporte Local con una vigencia igual al periodo de este servicio y tres meses más.

2. Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales del personal que EL CONTRATISTA ocupe en la ejecución del presente contrato por un valor asegurado igual al treinta por ciento (30%) del precio ofertado para el servicio de Soporte Local, con una vigencia igual al periodo de este servicio y tres años más.
3. Calidad de las obligaciones derivadas de la ejecución del contrato, con una suma asegurada equivalente al veinte por ciento (20%) del precio ofertado para el servicio de Soporte Local con una vigencia igual al periodo de este servicio y tres 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).

5.9. Causales de terminación del contrato

El contrato terminará por cualquiera de las siguientes causas:

1. Por la completa ejecución de las obligaciones que de él surjan.
2. Por el mutuo acuerdo de las partes contratantes.
3. Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo de EL CONTRATISTA.
4. Por incumplimiento de los ANS durante cuatro (4) meses no consecutivos en una anualidad. Entiéndase por incumplimiento la variación de los indicadores que superen el tiempo máximo establecido por el Banco para la atención y solución de Requerimientos e Incidentes definidos en el Anexo ANS – Acuerdos de Niveles de Servicio.
5. Por incapacidad operativa y financiera de EL CONTRATISTA que impida la ejecución del presente contrato.
6. Por decisión unilateral de EL BANCO notificada con al menos treinta (30) días a la fecha a partir de la cual generará efectos la terminación, caso en el cual el reconocimiento del precio se hará en forma proporcional al trabajo efectivamente realizado y entregado por EL CONTRATISTA a EL BANCO al momento en que se acuerde la terminación de este contrato.

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

1. EL CONTRATISTA declara que ha informado y cuenta con la autorización de los terceros a registrar con el BANCO (personas de contacto de las áreas del CONTRATISTA) para que sus datos personales o corporativos sean incorporados en una base de datos responsabilidad de BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A. – BANCÓLDEX para su tratamiento, el cual podrá incluir la recolección, almacenamiento, uso, circulación y destinación con la finalidad de realizar gestión administrativa, verificación de datos, contacto para mantener, controlar y desarrollar la relación contractual.
2. Para efectos del contrato que se celebre, EL BANCO actuará en calidad de Responsable del tratamiento y EL CONTRATISTA en calidad de Encargado del tratamiento de datos personales, lo anterior de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas que lo modifiquen, para lo cual se suscribirá un contrato de transmisión de datos personales:.

El cual se regirá por lo siguiente:

1. Objeto y alcance: EL CONTRATISTA, como Encargado, realizará el tratamiento de datos personales por cuenta de EL BANCO. EL CONTRATISTA no podrá usar los datos personales para fines diferentes a los autorizados por el titular ni en el presente documento, ni acceder a ellos para propósitos no estipulados. En este sentido; las únicas actividades que EL CONTRATISTA realizará por cuenta de EL BANCO son las siguientes:
 - I. Realizar las actividades relacionadas con el objeto del presente contrato, específicamente la recepción, registro y solución de Incidentes y solicitudes asociados a la plataforma tecnológica, así como también de la asignación, administración y control de la solución completa de todos los Incidentes y solicitudes de los usuarios finales (clientes internos).
 - II. Entregar información a las entidades públicas y entes de control públicos cuando estos tengan la facultad de solicitarlos. En este caso deberá notificar inmediatamente a EL BANCO;
 - III. Permitir su acceso a terceros en los casos de ley o cuando exista solicitud por parte de EL BANCO, previa autorización del titular de la información.
2. Obligaciones del Encargado: EL CONTRATISTA se compromete a lo siguiente: a) Obtener, 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, el Decreto 1377 de 2013, ley 2300 de 2023 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.

b) Tratar los datos conforme a los principios de administración de datos, el régimen de protección de datos y las instrucciones dadas por EL BANCO para desarrollar las actividades y objeto de la presente Orden de Servicio; c) Cumplir con los deberes establecidos en el artículo 18 de la ley 1581 de 2012; d) adoptar, implementar y controlar las medias administrativas, tecnológicas y de seguridad necesarias para garantizar la protección de los Datos Personales contra amenazas o peligros que afecten su integridad, confidencialidad o disponibilidad, así como impedir su adulteración, modificación, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento; e) Mantener la confidencialidad de los datos personales; f) Dar aplicación a las obligaciones del Responsable bajo la política de Tratamiento de la información de EL BANCO, disponible en su página web y que forma parte integral de esta Orden de Servicio; g) Gestionar Incidentes de seguridad siguiendo el protocolo de respuesta establecido, definiendo roles y responsabilidades, estableciendo puntos de contacto, y garantizando procedimientos adecuados para consultas y quejas. Además, deberá reportar cualquier Incidente de seguridad a EL BANCO de manera inmediata; h) No podrá subcontratar el tratamiento de los datos personales, salvo autorización previa y escrita de EL BANCO. En este caso, deberá garantizar que los subcontratistas se adhieran a las Políticas de Tratamiento de Datos de EL BANCO y se firmen los correspondientes acuerdos de confidencialidad; i) Devolver o eliminar los datos personales al finalizar la Orden de Servicio, garantizando la eliminación segura de la información, para lo cual se emitirá una certificación suscrita por el representante legal; j) Permitir al BANCO la realización de auditorías internas y/o externas a las actividades desarrolladas por EL CONTRATISTA y colaborar con cualquier investigación. k) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data. l) Dar a conocer al personal vinculado para la ejecución del presente contrato y que tenga acceso a la información, los lineamientos de seguridad de la información entregados por EL BANCO, así como facilitar y monitorear el cumplimiento de dichas instrucciones. m) Informar inmediatamente a EL BANCO acerca de cualquier Incidente de seguridad u obstáculo que se presente durante el desarrollo del contrato frente al tratamiento de la información en los términos requeridos por EL BANCO. n) Garantizar que las jurisdicciones en donde se procesará la información para cualquiera de los ambientes de producción, pruebas o desarrollo cuenten con normas equivalentes o superiores a las aplicables en Colombia, relacionadas con la protección de datos personales y penalización de actos que atenten contra la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y de los sistemas informáticos. Así mismo, se debe garantizar que esté en alguno de los países autorizados por la Superintendencia de Industria y Comercio en conformidad con lo dispuesto en la Circular Externa 002 de 2018 de la Superintendencia de Industria y Comercio. Informar al Banco respecto de los cambios de

alojamiento de la información, dando cumplimiento a la Circular Externa 002 de 2018 de la SIC.

3. Responsabilidad: EL CONTRATISTA será responsable con respecto a cualquier reclamación, queja, demanda, acción, pretensión de los titulares, que surja en contra de EL BANCO, por el tratamiento indebido o el incumplimiento de sus obligaciones. En consecuencia, EL CONTRATISTA deberá garantizar, proteger, defender, indemnizar y mantener indemne a EL BANCO y a sus representantes, accionistas y empleados con respecto a cualquier reclamación, queja, demanda, acción, pretensión, perjuicio, daño, pasivo y/o contingencia, que surjan en contra de EL BANCO relacionada directa o indirectamente, en conexión con cualquier indebido tratamiento realizado por EL CONTRATISTA.

5.11 Política antifraude del Banco

Las partes aceptan cumplir los principios de transparencia en las relaciones que surjan como consecuencia de la suscripción de la presente Invitación, en virtud del cual declaran que a la fecha de suscripción del mismo ni ellas ni quienes las representen han ofrecido o recibido ningún tipo de ventaja o favorecimiento económico o de otro tipo relacionado con el presente invitación y no lo harán en ninguna circunstancia en el futuro, por lo cual se comprometen de manera especial a:

- a) Adoptar medidas razonables para identificar, detectar y detener cualquier práctica ilegal que pudiere afectar la ejecución del presente invitación, b) Poner en conocimiento de la otra parte, a la mayor brevedad, cualquier acto o intento de soborno y/o falta a la transparencia sobre la ejecución del presente invitación identificada, c) Conocer y aceptar lo estipulado en el Programa de Prevención de Riesgos de Fraude de EL BANCO que está publicado en su sitio web, y d) Cumplir con todas las leyes pertinentes.

BANCO DE COMERCIO EXTERIOR DE COLOMBIA S.A. BANCÓLDEX

CONDICIONES GENERALES

Bogotá D.C.

CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN A TRAVÉS DE LAS MODALIDADES DE SELECCIÓN DE INVITACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS – versión 03 -23/08/2024

El presente documento de “Condiciones Generales” contiene las condiciones que aplican a todas las invitaciones públicas y privadas para la contratación de bienes y servicios realizadas por Bancóldex, el cual estará acompañado obligatoriamente del documento denominado “Condiciones Especiales” que regula de manera particular las condiciones de cada invitación.

Por lo anterior, toda propuesta deberá atender rigurosamente el presente documento de “Condiciones Generales”, así como lo exigido en el documento respectivo de “Condiciones Especiales”.

Cuando en este documento se haga alusión a “Términos de Referencia” se entenderá que los mismos contienen las “Condiciones Especiales” y las “Condiciones Generales”.

CONTENIDO

1. ACERCA DE BANCÓLDEX	45
2. INFORMACIÓN GENERAL	45
2.1. Valores institucionales	46
2.2. Régimen jurídico aplicable	46
2.3. Cambio de Regulación	46
2.4. Documentos y Prelación	46
2.5. Veracidad de la información suministrada	46
2.6. Confidencialidad de la información	47
2.7. Propiedad de la información	47
2.8. Cláusula de Reserva	47
2.9. Información reservada	47
2.10. Publicación SECOP	48
2.11. Verificación	49
3. INSTRUCCIONES A LOS PROPONENTES	49
3.1. Estudios para participar en la invitación	49
3.2. Impuestos, tasas y contribuciones	50
3.3. Instrucciones para participar en la Invitación	50
3.3.1. Procedimiento para invitaciones públicas	50
3.3.2. Procedimiento para invitaciones privadas	52
3.4. Formulación y respuesta de inquietudes	53
3.5. Adendas	54
3.6. Anexos de la Invitación:	54
4. SUBSANABILIDAD, ACLARACIÓN, RECHAZO DE PROPUESTAS Y DECLARATORIA DESIERTA	54

4.1. Subsanabilidad y aclaraciones	55
4.2. Rechazo de Propuestas	55
4.3. Declaratoria de desierta	56
5. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA	56
5.1. Presentación de la propuesta.....	56
5.2. Periodo de validez de la propuesta	57
6. ASUNTOS CONTRACTUALES.....	57
6.1. Clausulado	57
6.1.1. Facturación.....	58
6.1.2. Independencia laboral.....	58
6.1.3. Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo	58
6.1.4. Solución de controversias.....	59
6.1.5. Cláusula de no violencia y no discriminación:	59
6.1.6. Ejercicio de derechos	59
6.1.7. Cesión.....	60
6.1.8. Supervisión.....	60
6.1.9. Política antifraude de Bancóldex:	60
6.1.10. Legalización:	60
6.1.11. Domicilio:.....	61
6.1.12. Idioma del contrato	61
6.1.13. Ley aplicable y jurisdicción.....	61
6.1.14. Responsabilidad.....	61

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 Hacienda y Crédito Público 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 principalmente 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.

Por otra parte, a raíz del desmonte de operaciones del Instituto de Fomento Industrial – IFI ordenada por el Gobierno Nacional, y el consecuente proceso de cesión parcial de activos, pasivos y contratos financieros que hizo a Bancóldex, el objeto social del Banco se amplió para realizar las operaciones del IFI tal y como lo autorizó el artículo 113 de la Ley 795 de 2003, entre las cuales se encuentra la celebración de contratos para la prestación de servicios de banca de inversión que guarden relación de conexidad con las finalidades establecidas en su objeto social. Adicionalmente, con la expedición de la Ley 1450 de 2011 por la cual se estableció el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 “Prosperidad para todos”, el Gobierno Nacional determinó en el documento denominado “Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 Prosperidad para todos” que Bancóldex debía migrar “a un modelo de banca de desarrollo integral incorporando funciones de agencia de desarrollo y ofreciendo servicios y actividades complementarias al crédito”.

2. INFORMACIÓN GENERAL

2.1. Valores institucionales

El proponente deberá dar lectura al Código de Ética de Bancóldex y diligenciar el Anexo No 1 “Carta sobre el conocimiento, aceptación y cumplimiento de los valores institucionales”.

2.2. 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 invitación, se encuentran sometidos a las normas del Derecho Privado Colombiano.

2.3. Cambio de Regulación

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

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

2.4. 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 los Anexos.
- 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.

2.5. 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.

2.6. Confidencialidad de la información

El proponente seleccionado acepta que la ejecución del contrato que se celebre será desarrollado bajo parámetros de absoluta reserva y no podrá utilizar total o parcialmente la información que reciba directa o indirectamente del Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. o aquella a la cual tenga acceso en desarrollo del proceso de evaluación y selección de las propuestas presentadas durante esta invitación, así como tampoco a la que acceda 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.

Para este efecto el proponente seleccionado se obliga a no disponer, divulgar, circular o negociar la información, ni a mostrarla y entregarla a personas no autorizadas por EL BANCO. En caso de incumplimiento de esta obligación, el proponente responderá por los eventuales perjuicios que se causen al BANCO.

2.7. 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.

2.8. Cláusula de Reserva

El Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. se reserva el derecho de cerrar anticipadamente la presente invitación, 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.

2.9. Información reservada

Si dentro de la propuesta el proponente incluye información que conforme a la ley tiene el carácter de información reservada, dicha circunstancia deberá ser manifestada por el proponente con absoluta claridad y precisión, identificando el documento o información que tiene el carácter de reserva y la disposición legal que lo ampara como tal. Esta condición deberá indicarse en la

Carta de Presentación de la Oferta relacionando los folios correspondientes en los que reposa dicha información, so pena de no tenerse en cuenta esta como reservada.

Sin perjuicio de lo anterior y para efectos de la evaluación de las propuestas, el Banco se reserva el derecho de dar a conocer la mencionada información a sus funcionarios, empleados, contratistas, agentes o asesores que designe para el efecto. En todo caso, el Banco, sus funcionarios, sus empleados, contratistas, agentes y asesores están obligados a mantener la reserva de la información que, por disposición legal, tenga dicha calidad y que haya sido debidamente identificada por el proponente.

De no identificarse dicha información y no citarse las normas que amparan ese derecho, el Banco no tendrá la obligación de guardar reserva respecto de esta. El proponente debe solicitar la confidencialidad y adjuntar la justificación correspondiente al momento de presentar la propuesta.

Igualmente, se entiende que con la presentación de la propuesta el proponente conoce y acepta que, en desarrollo de los principios de transparencia, igualdad e imparcialidad, toda la información incluida en su propuesta para acreditar el cumplimiento de los requisitos para participar y para efectos de la evaluación, es pública, salvo aquella clasificada por el proponente como confidencial.

El Banco se reserva la potestad de publicar o divulgar la información que considere mantener bajo confidencialidad, para proteger sus intereses y/o dar cumplimiento a la obligación de reserva que le asiste como comerciante.

2.10. Publicación SECOP

Se aclara que la publicación de los procesos en la plataforma Secop II se realiza en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1150 de 2007 modificado por el artículo 53 de la Ley 2195 de 2022, el cual tiene como finalidad darle publicidad a la contratación de Bancóldex, utilizando las funcionalidades de creación y publicación de los procesos, mismos que son adelantados de acuerdo con el régimen de derecho privado de la Entidad y su manual de contratación, por lo que, pese a que la publicación se realice en la plataforma Secop II, esto no modifica los procesos de selección de Bancóldex ni sus modalidades de selección, dentro de las cuales se encuentra la modalidad de "invitación privada", la cual prevé la participación únicamente de los potenciales oferentes que son previamente identificados por Bancóldex. Por lo que, aquellos interesados que no reciben directamente la invitación no podrán ser partícipes de la misma.

2.11. Verificación

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.

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 del contrato en una eventual adjudicación de la presente invitación.

Adicionalmente, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 6 la ley 2097 de 2021, *“El deudor alimentario moroso sólo podrá contratar con el Estado una vez se ponga a paz y salvo con sus obligaciones alimentarias. Esta inhabilidad también se predica del deudor alimentario moroso que actúe como representante legal de la persona jurídica que aspira a contratar con el Estado”*. Por consiguiente, el representante legal de la persona jurídica deberá aportar el certificado de no estar inscrito en el registro de deudores alimentarios morosos – REDAM emitido por el MINTIC.

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.

3. INSTRUCCIONES A LOS PROPONENTES

3.1. Estudios para participar en la invitación

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.

3.2. Impuestos, tasas y contribuciones

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.

3.3. 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 los Términos de Referencia, serán excluidas del proceso de evaluación.

Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en los términos previstos en el numeral 4.1. “Solicitud de aclaración y subsanación” de las Condiciones Generales de los Términos de Referencia.

3.3.1. Procedimiento para invitaciones públicas

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, el cual fue remitido una vez realizó su inscripción previa en la página web del Banco.

- Al ingresar al enlace remitido encontrará los módulos que permiten llevar a cabo el proceso de la invitación.
- En el módulo A “Términos de Referencia” podrá consultar las Condiciones Generales y Condiciones Especiales de la invitación.
- Asegúrese de agotar completamente la lectura de las Condiciones Generales y Especiales para identificar los requisitos de participación y la documentación que debe reunir para presentar la propuesta.

- Ingrese al módulo B “Anexos” para consultar los documentos que debe consultar, 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 invitación, 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 “click” 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 “click” 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.
- Para el diligenciamiento del “Formato de vinculación de clientes” se deberá seguir las instrucciones definidas en el “Instructivo para el diligenciamiento – Formato Vinculación o Actualización de Proveedores y Otras Contrapartes Locales” que se recibe a través del correo electrónico, el cual fue remitido una vez realizó su inscripción previa en la página web del Banco”

3.3.2. Procedimiento para invitaciones privadas

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*** remitido con el correo electrónico a través del cual se invitó a participar en la presente invitación:

- Al ingresar al link encontrará los módulos que permiten llevar a cabo el proceso de la invitación. Para verificar la recepción del correo enviado por el Banco, se recomienda a los Proponentes revisar en su buzón de correos no deseados.
- En el módulo A “Términos de Referencia” podrá consultar las Condiciones Generales y Condiciones Especiales de la invitación.
- Asegúrese de agotar completamente la lectura de las Condiciones Generales y Especiales para identificar los requisitos de participación y la documentación que debe reunir para presentar la propuesta.
- Ingrese al módulo B “Anexos” 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 invitación, 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 click en el botón con el “click” 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 “click” 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.

3.4. 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.

3.5. 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 remitidas a los proponentes mediante el Sistema o publicadas en la página web de Bancóldex en caso de ser invitación pública.

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.

3.6. Anexos de la Invitación:

A continuación, se hace referencia a los anexos que hacen parte integral de la invitación, los cuales son de obligatoria consulta para presentar la propuesta, sin perjuicio de los anexos especiales que se describen en el documento de Condiciones Especiales:

- Anexo No A – Invitación “Código de Ética de Bancóldex”
- Anexo No B – Invitación “Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad para Proponentes y Proveedores de Bancóldex S.A.”
- Anexo No. C - Invitación “Volumetría 2023”

4. SUBSANABILIDAD, ACLARACIÓN, RECHAZO DE PROPUESTAS Y DECLARATORIA DESIERTA

4.1. Subsanabilidad y aclaraciones

De considerarlo necesario, Bancóldex podrá solicitar aclaraciones o complementaciones a la propuesta hasta antes de la adjudicación de la presente invitación, respecto de cualquiera de los requisitos y documentación relacionada con aspectos que no otorguen puntaje, ya sea porque no encuentran claridad en algún tema o para subsanar la ausencia de algún documento.

En la solicitud concederán un plazo para las respuestas y si fuere necesario podrá aplazarse la adjudicación, previa información a todos los proponentes. En ningún caso la aclaración o complementación podrá dar lugar a modificar el alcance inicial de la propuesta, mejorarla, ni acreditar requisitos o condiciones adquiridas con posterioridad al cierre del proceso de selección.

Igualmente 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.

No serán subsanables los requisitos de la oferta que afecten la asignación de puntaje, así como tampoco los requisitos necesarios para acreditar los criterios de desempate, por lo que la documentación para acreditarlos debe ser aportada por los proponentes con su oferta.

4.2. Rechazo de Propuestas

Se rechazarán de plano las Propuestas en las que:

- El Proponente no cumpliera con los Requisitos para participar en la invitación descritos en el numeral 2.1. del documento de Condiciones Especiales de los Términos de Referencia.
- El proponente que no aporte la documentación exigida en estos Términos de Referencia o en sus documentos anexos que sea necesaria para la comparación de las ofertas y otorgamiento de puntaje de acuerdo con lo señalado en el documento de Condiciones Especiales y siempre y cuando se hubiese hecho expreso que la ausencia de documentación será causal de rechazo.
- El proponente no aporta la documentación que se hubiese solicitado por el Banco en los términos del numeral 4.1. de este documento de Condiciones Generales durante el plazo definido para ello por la entidad.

- El proponente, sea persona natural o jurídica o alguno de los miembros del consorcio o unión temporal o sus representantes (cuando aplique) se encuentre(n) reportado(s) en el Boletín de Responsables Fiscales, expedido por la Contraloría General de la República.
- El proponente, sea persona natural o jurídica o alguno de los miembros del consorcio o Unión Temporal o sus representantes (cuando aplique) se encuentre(n) reportado(s) como inhabilitado para contratar en el Sistema de Información de Registro de Sanciones y Causas de Inhabilidad “SIRI” de la Procuraduría General de la Nación.
- Cuando el proponente se encuentre reportado en el Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas RNMC, de acuerdo con lo establecido en artículo 183 del Código Nacional de Policía y Convivencia.
- Se supere el monto del presupuesto en el evento que este se publique.
- 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.
- Cuando el Proponente no presente la Garantía de Seriedad de la Oferta o presente una Garantía de Seriedad que no corresponda al presente proceso de selección.

4.3. Declaratoria de desierta

La invitación 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.

5. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

5.1. 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-

La propuesta se deberá presentar debidamente enumerada y 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 la fecha establecida para el cierre de la invitación.

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.

5.2. 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 Sistema.

6. ASUNTOS CONTRACTUALES

Una vez se adjudique el Contrato por parte de Bancóldex 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.

6.1. Clausulado

Sin perjuicio del clausulado específico que aplique a cada invitación, a continuación, se indican las cláusulas que regirán el contrato que se suscriba con el proponente seleccionado. En todo caso, se aclara que EL BANCO se reserva el derecho a modificar o ajustar dichas cláusulas:

6.1.1. Facturación

Como requisito necesario para el pago de los servicios contratados, EL CONTRATISTA deberá expedir factura electrónica de venta, junto con el documento de validación de la DIAN en formato XML, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020. Para efectos de lo anterior, deberá enviar la factura al correo electrónico: proveedores@bancoldex.com habilitado por EL BANCO e incluirse en el concepto de la factura el número del contrato. Para el pago de la factura esta deberá aprobarse previamente por el Supervisor de la presente Contrato.

EL CONTRATISTA deberá registrar en su contabilidad, bien sea, por centro de costo o de manera individualizada el contrato, de forma que permita al Estado verificar la ejecución y aplicación de los recursos públicos de cada uno de ellos, como práctica de transparencia y de buen gobierno corporativo. Lo anterior de acuerdo con el artículo 50 de la ley 2195 de 2022.

6.1.2. Independencia laboral

EL CONTRATISTA declara expresamente que el contrato es de carácter comercial y que no existe ninguna clase de relación laboral con EL BANCO y tampoco entre sus dependientes y EL BANCO. Así mismo EL CONTRATISTA ejecutará el contrato con sus propios equipos y personal, con autonomía técnica y directiva.

La responsabilidad de dicho personal será por cuenta exclusiva de EL CONTRATISTA, en consecuencia, el personal empleado y contratado por EL CONTRATISTA para el desarrollo del contrato no tiene ninguna relación jurídica con EL BANCO y, por tanto, conceptos tales como honorarios, salarios, prestaciones, subsidios, afiliaciones, indemnizaciones, etc., que sobrevengan por causa o con ocasión de los servicios de dicho personal serán asumidos exclusivamente por EL CONTRATISTA.

6.1.3. Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo

El Contratista certifica al BANCO que sus recursos no provienen ni se destinan al ejercicio de ninguna actividad ilícita, entre ellas, delitos relacionados con el lavado de activos, financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, contra la administración

pública, soborno trasnacional, o corrupción. El Contratista se obliga a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios, administradores y empleados, y los recursos de éstos, no se encuentren relacionados o provengan, de actividades ilícitas. En todo caso, si durante el plazo de vigencia del contrato El Contratista, algunos de sus administradores, beneficiarios finales o socios llegaren a resultar inmiscuidos en una investigación de cualquier tipo (penal, administrativa, etc.) relacionada con actividades ilícitas, o fuesen incluidos en listas de control como las de la ONU, OFAC, lista de sanciones del BID, lista del Banco Mundial de empresas e individuos no elegibles, etc., EL BANCO tiene el derecho de terminar unilateralmente el contrato sin que por este hecho esté obligado a indemnizar ningún tipo de perjuicio a El Contratista.

6.1.4. Solución de controversias

Las Partes acuerdan que, en caso de surgir controversias en torno a la ejecución del contrato, tales diferencias se solventarán de forma directa entre las partes. Si dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al surgimiento de la controversia las partes no llegan a un acuerdo, las partes acudirán a los mecanismos alternativos de solución de conflictos regulados en la ley, como la transacción, la conciliación o la amigable composición. En caso de no lograrse una solución dentro de los 30 (treinta) días hábiles siguientes al agotamiento del mecanismo alternativo seleccionado, las partes acudirán a la jurisdicción que señale la ley para dirimir la controversia.

6.1.5. Cláusula de no violencia y no discriminación:

Las partes acuerdan no ejercer ningún tipo de violencia física, psicológica, sexual o económica en contra de las mujeres y basadas en género, actos de racismo o discriminación, así mismo acuerdan que en caso de presentarse una situación particular se deberán activar los mecanismos definidos para la prevención, atención y medidas de protección de todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género y/o discriminación por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación en el ámbito laboral y contractual.

6.1.6. Ejercicio de derechos

El retardo u omisión por parte de EL BANCO en el ejercicio de derechos o acciones que surjan a su favor por mora de EL CONTRATISTA por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas, no podrá interpretarse como renuncia a ejercitarlos, ni como aceptación de las circunstancias que lo originaron.

6.1.7. Cesión

EL CONTRATISTA no podrá ceder total ni parcialmente el contrato a persona natural o jurídica alguna, sin autorización previa y escrita de EL BANCO.

6.1.8. Supervisión

EL BANCO controlará y coordinará la ejecución técnica, administrativa, financiera y contable de este contrato por intermedio del Vicepresidente, Director, Gerente o Jefe o la persona que este delegue por escrito mediante memorando, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Gestión de Contratación de Bienes y Servicios. En ejercicio de la labor de seguimiento, el supervisor designado deberá cumplir con las funciones señaladas en dicho manual.

6.1.9. Política antifraude de Bancóldex:

EL CONTRATISTA acepta cumplir los principios de transparencia en las relaciones que surjan desde la presentación de su propuesta, para lo cual declaran que ni directamente o interpuesta persona han ofrecido o recibido ningún tipo de ventaja o favorecimiento económico o de otro tipo relacionado con el proceso de suscripción del contrato y no lo harán en ninguna circunstancia en el futuro, por lo cual se comprometen de manera especial a: a) Adoptar medidas razonables para identificar, prevenir, detectar, detener y responder cualquier práctica ilegal que pudiere afectar la ejecución del contrato, b) Poner en conocimiento de la otra parte, a la mayor brevedad, cualquier acto o intento de soborno y/o falta a la transparencia sobre la ejecución del contrato, c) Conocer y aceptar lo estipulado en el Programa de Prevención de Riesgos de Fraude de EL BANCO que está publicado en su sitio web, y d) Cumplir con todas las leyes pertinentes.

6.1.10. Legalización:

El contrato se entenderá legalizado, una vez se cumpla con los siguientes requisitos:

1. Reconocimiento notarial del texto y de la firma por parte de EL CONTRATISTA.
2. Aprobación por parte de EL BANCO, de los seguros constituidos por EL CONTRATISTA
3. Certificado de pago de aportes al sistema de seguridad social (pensión, salud y riesgos laborales) y de los aportes parafiscales (Instituto Colombiano de Bienestar familiar ICBF, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y Caja de Compensación Familiar), cuando a ello hubiere lugar, correspondiente a la nómina de los últimos seis (6) meses calendario legalmente exigibles a la fecha del documento.

6.1.11.Domicilio:

Para todos los efectos contractuales a que diere lugar el contrato, las partes acuerdan como domicilio la ciudad de BOGOTÁ, D.C.

6.1.12. Idioma del contrato

El texto íntegro del contrato que se suscriba entre las partes, así como los documentos que se deriven del mismo, incluidos los Anexos, se celebrará en idioma español.

6.1.13. Ley aplicable y jurisdicción

La celebración, interpretación y ejecución del contrato se regirá por las leyes de la República de Colombia.

6.1.14. Responsabilidad

El Contratista no podrá invocar limitaciones de responsabilidad para eximirse de sus obligaciones contractuales o para reducir la compensación por daños y perjuicios derivados del incumplimiento del presente contrato. El eventual incumplimiento que se presente durante la ejecución del contrato y la responsabilidad que se derive de ello, deberá dirimirse de acuerdo con lo señalado en la cláusula de solución de controversias pactado en el contrato que se celebre.