
	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 1 de 39

GRUPO BANCÓLDEX


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. – BANCOLDEX Y ARCO GRUPO BANCÓLDEX S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO

**Bogotá D.C.
Octubre de 2019**


	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 2 de 39

Contenido


1. ANTECEDENTES	5
1.1. Información General de las entidades contratantes, en adelante “Las Entidades”	5
1.2. Valores Institucionales de Bancóldex.....	6
1.3. Antecedentes y Justificación de la Convocatoria.....	6
2. OBJETO DE LA INVITACIÓN	7
3. TÉRMINOS JURÍDICOS.....	7
3.1. Régimen jurídico aplicable	7
3.2. Cambio de Regulación	7
3.3. Documentos y Prelación	8
3.4. Veracidad de la información suministrada	8
3.5. Propiedad de la información.....	8
3.6. Confidencialidad de la información.....	9
3.7. Cláusula de reserva.....	9
3.8. Garantía de seriedad de la oferta	9
4. INSTRUCCIONES A LOS PROPONENTES	10
4.1. Estudios para participar en el concurso.....	10
4.2. Impuestos y Deducciones.....	11
4.3. Instrucciones para contestar los Términos de Referencia.....	11
4.4. Requisitos para participar en la invitación	11
5. Cronograma de la invitación	12

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 3 de 39

5.1. Formulación de inquietudes	13
5.2. Respuesta de inquietudes	13
5.3. Cierre y entrega de la Propuesta	13
5.4. Adendas.....	14
6.EVALUACIÓN	14
6.1. Capacidad Jurídica:	16
6.2. Capacidad Administrativa.....	16
6.3. Capacidad Financiera.....	17
6.4. Requerimientos técnicos.....	18
6.5. Criterios de Evaluación Técnicos	18
6.5.2 Cumplimiento indicadores mesa de servicios	19
6.6 Propuesta Económica	22
6.7 Solicitud de aclaración o complementación o subsanibilidad	24
6.8 Criterios de desempate	24
6.9 Rechazo de propuestas	25
6.10 Declaratoria de desierta	26
7 CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA	26
7.1 Presentación de la Propuesta.....	26
7.2 Periodo de validez de la propuesta.....	27
7.3 Documentación de la Propuesta	28
8 TÉRMINOS DE LA CONTRATACIÓN	29
8.1. Objeto del Contrato	29
8.2. Alcance de la contratación.....	30
9 EL CONTRATO	30

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 4 de 39

9.5	Suscripción del Contrato	30
9.6	Valor del Contrato	31
9.7	Obligaciones de Las Entidades.....	31
9.8	Obligaciones del Contratista	32
9.9	Duración del Contrato	36
9.10	Seguimiento y control del contrato.....	36
9.11	Garantía del contrato.....	36
9.12	Cláusula Penal	37
9.13	Indemnidad	38
9.14	Autorizaciones sobre uso de Información, Habeas Data y Tratamiento de Datos Personales	38
9.15	Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.....	38
9.16	Actualización de Información	39

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 5 de 39

INTRODUCCIÓN

1. ANTECEDENTES

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

BANCÓLDEX


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

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

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

ARCO GRUPO BANCÓLDEX S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO

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

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 6 de 39

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

1.2. Valores Institucionales de Bancóldex


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

1.3. Antecedentes y Justificación de la Convocatoria

Tras definir una estrategia corporativa enfocada deliberadamente en el crecimiento empresarial del país, el Grupo Bancóldex identificó la necesidad de adelantar sus procesos de contratación de manera conjunta para aprovechar sinergias con los consiguientes beneficios económicos y administrativos que ello representa para Las Entidades que conforman El Grupo. Para esta oportunidad se identificó la necesidad de Bancóldex y de Arco Grupo Bancóldex de contratar una mesa de servicios basada en la mejor practica de ITIL v3.

Actualmente, las Entidades tienen contratado la prestación del servicio de mesa de ayuda así:

ENTIDAD	VIGENCIA HASTA
BANCÓLDEX	28 de febrero de 2020
ARCO GRUPO BANCÓLDEX COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.	Actualmente no tiene contratado el servicio de mesa de ayuda

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 7 de 39

2. OBJETO DE LA INVITACIÓN

El Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – BANCOLDEX y ARCO GRUPO BANCOLDEX S.A COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO en adelante “Las Entidades”, se encuentran interesadas en recibir propuestas para contratar una persona jurídica que suministre una mesa de servicios que cubra primer nivel y segundo nivel de soporte para los usuarios finales del GRUPO BANCÓLDEX, de acuerdo con las especificaciones del modelo ITIL v3 y a lo detallado en los anexos técnicos:

Anexo 4-1 Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex

Anexo 4-2 Requerimientos técnicos para el servicio en Arco

3. TÉRMINOS JURÍDICOS


3.1. Régimen jurídico aplicable

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

3.2. Cambio de Regulación

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

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

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 8 de 39

3.3. Documentos y Prelación

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

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


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

3.4. Veracidad de la información suministrada

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

3.5 Propiedad de la información

El Proponente seleccionado acepta que la información entregada por Las Entidades en desarrollo de la presente invitación, así como la información que se genere como consecuencia de la prestación del servicio que se contrate, es de propiedad exclusiva de Las Entidades.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 9 de 39

3.6 Confidencialidad de la información

El Proponente seleccionado acepta que la ejecución del contrato que se celebre será desarrollado bajo parámetros de absoluta reserva y no podrá utilizar total o parcialmente la información que reciba directa o indirectamente de Las Entidades o aquella a la cual tenga acceso en cumplimiento del proceso de selección y contratación o por cualquier otro motivo, para desarrollar actividades diferentes a las contempladas en el objeto, alcance y obligaciones que le correspondan de conformidad con el contrato que se celebre, adoptando las medidas necesarias para mantener la confidencialidad de los datos suministrados.

3.7 Cláusula de reserva

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


3.8 Garantía de seriedad de la oferta

El Proponente deberá incluir una garantía de seriedad de la oferta con una suma asegurada equivalente al 10% del valor total de la propuesta¹, la cual podrá consistir en una garantía bancaria irrevocable a primer requerimiento (*on-demand*) o en una póliza de seguro expedida por una compañía de seguros vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que sea satisfactoria para Las Entidades. La garantía deberá ajustarse a los presentes Términos de Referencia y a las disposiciones legales vigentes.

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

La garantía deberá ser válida por un periodo de ocho (8) meses calendario a partir de la fecha de cierre de la invitación.

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

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 10 de 39

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

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


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

4. INSTRUCCIONES A LOS PROPONENTES

4.1. Estudios para participar en el concurso

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

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

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 11 de 39

4.2. Impuestos y Deduciones

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

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

4.3. Instrucciones para contestar los Términos de Referencia

Las Propuestas recibidas que no cumplan los requisitos y no vengán acompañadas de la documentación exigida en estos Términos de Referencia, serán excluidas del proceso de evaluación.


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

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

4.4. Requisitos para participar en la invitación

Los Proponentes deberán cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- i. Ser personas jurídicas nacionales o extranjeras con sucursal en Colombia, que cumplan con los requisitos establecidos en estos Términos de Referencia.
- ii. El Proponente deberá contar con un mínimo de cinco (5) años de existencia a la fecha de presentación de la propuesta.


	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 12 de 39

- iii. La duración de la sociedad, contada a partir de la fecha de cierre del plazo de la presente Invitación, no será inferior al plazo establecido para el contrato y tres años más.
- iv. El proponente deberá acreditar mínimo cinco (5) años de experiencia en el objeto de la presente convocatoria, la cual deberá demostrar de conformidad con lo establecido en el numeral 6.5 del presente documento.
- v. Tener la capacidad financiera exigida en el numeral 6.3.
- vi. Aportar oportunamente toda la documentación exigida en estos Términos de Referencia.
- vii. El Proponente favorecido debe estar en disponibilidad de iniciar y ejecutar el objeto del Contrato en la fecha definida por cada una de Las Entidades, disponibilidad que se presumirá con la sola presentación de la Propuesta.

5. Cronograma de la invitación

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

EVENTO	FECHA - HORA
Apertura y publicación en la página WEB de Bancóldex	Octubre 3 de 2019
Formulación y radicación y/o envío de inquietudes	Octubre 10 de 2019
Respuesta y/o aclaraciones a Proponentes por parte de Las Entidades en la página web de Bancóldex.	Octubre 15 de 2019
Fecha de cierre de la publicación y presentación de las propuestas	Octubre 18 de 2019 4:00 p.m.
Sesión para sustentar propuestas	La fecha será informada por el Bancóldex a cada Proponente de acuerdo con lo indicado en el numeral 6.5.4
Visita centro de gestión	La fecha será informada por el Bancóldex a cada Proponente de acuerdo con lo indicado en el numeral 6.8.
Fecha adjudicación	Diciembre 6 de 2019

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 13 de 39

5.1. Formulación de inquietudes

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


5.2. Respuesta de inquietudes

Bancóldex publicará en su página web las respuestas a las inquietudes formuladas por los Proponentes, siempre y cuando, las mismas se presenten en la fecha y en los términos indicado Las inquietudes o preguntas relacionadas con los presentes Términos de Referencia, que surjan por parte de los Proponentes, deberán ser presentadas hasta la fecha relacionada en el numeral precedente, mediante correo electrónico dirigido a los Ingenieros Fabian Ricardo Ortega (fabian.ortega@bancoldex.com); Leonardo Romero (leonardo.romero@bancoldex.com) y Beatriz Pinzón Becerra (beatriz.pinzon@arcogb.co), en el asunto del correo se debe especificar el nombre y número de la Convocatoria con el que se identifica en la página WEB de Bancóldex. s en estos Términos de Referencia.

5.3. Cierre y entrega de la Propuesta

Los Proponentes deberán presentar la Propuesta de conformidad con el numerales 7.1 y 7.3 de los presentes Términos de Referencia, a más tardar en la Fecha de Cierre y entrega de la Propuesta, esto es, el día viernes 18 de octubre de 2019 hasta las 4:00 p.m., en la Calle 28 No. 13 A – 15, piso 39, Bogotá D.C., Oficina de Correspondencia, dirigidas al Ingeniero Javier Enrique Toro Cuervo, Director del Departamento de Tecnología de Bancóldex. Se reitera que la fecha de cierre no se modificará o aplazará, salvo que Las Entidades consideren conveniente la ampliación del plazo, mediante adenda que se publicará en la página web de Bancóldex antes de la Fecha de Cierre, a través del siguiente enlace:

<https://www.bancoldex.com/contratos>

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 14 de 39

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

No se considerarán propuestas remitidas a través de correo electrónico.

5.4. Adendas

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


6. EVALUACIÓN

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

Criterio	Puntaje	Porcentaje
Capacidad jurídica, financiera, administrativa y requerimientos técnicos		
Cumple/No Cumple		
Criterios de evaluación técnicos	Puntaje	Porcentaje
		80 %
1. Experiencia del proponente	30	
2. Cumplimiento indicadores de mesa de servicios	40	
3. Cumplimiento indicadores IMACs ²	20	
4. Sustentación propuesta y visita centro de gestión	10	
Criterios Económicos	Puntaje	Porcentaje
		20 %
1. Propuesta Económica	100	
TOTAL		100 %

² Instalación, movimientos, actualizaciones y cambios

Este documento es controlado por el SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD y es válido únicamente si se consulta en ISOLución.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 15 de 39

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

La evaluación final será resultado de la sumatoria de la calificación obtenida en la evaluación de los criterios técnicos y económicos. Se adjudicará la convocatoria a la propuesta que obtenga el mayor puntaje teniendo en cuenta la suma de los criterios antes mencionados. La adjudicación del contrato será comunicada al proponente seleccionado. El resultado de la evaluación de las propuestas se consignará en el Formato de selección de proveedores suscrito por la instancia evaluadora.


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

Si el resultado de la evaluación de los criterios técnicos es mayor a 80 puntos, se continuará con la evaluación económica.

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

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

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

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 16 de 39

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

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


6.1. Capacidad Jurídica:

La evaluación de la capacidad jurídica se llevará a cabo por parte del Departamento Jurídico del Banco y corresponde a las actividades tendientes a validar la capacidad del proponente para presentar la propuesta y celebrar el respectivo contrato en el evento que resulte adjudicado en el proceso de selección. Para el efecto el Departamento Jurídico del Banco verificará contra el certificado de existencia y representación legal de los proponentes y demás documentos los siguientes aspectos, (i) Que el objeto social principal del proponente se relacione directamente con el objeto de la contratación, (ii) la duración de la sociedad de acuerdo con lo exigido en el numeral 4.4. de los presentes Términos de Referencia, (iii) facultades del representante legal para presentar la propuesta y/o contraer obligaciones en nombre de la misma.

6.2. Capacidad Administrativa

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

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

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 17 de 39

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


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

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

6.3. 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. 5 con los datos de los estados financieros de los dos últimos años certificados o dictaminados con corte al 31 de diciembre del respectivo año. Para la validación de esta información, el proponente deberá adjuntar la totalidad de la documentación solicitada de acuerdo con el numeral 7.3. (documentación de la propuesta) de la presente invitación.

Validada la información contenida en la matriz, 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.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 18 de 39

6.4. Requerimientos técnicos

El proponente deberá cumplir con los requerimientos técnicos identificados en los Anexos 4-1 y 4-2.

6.5. Criterios de Evaluación Técnicos


6.5.1 Experiencia del proponente:

El proponente deberá certificar mínimo cinco años de experiencia en la ejecución de contratos de mesa de ayuda y/o mesa de servicios, aclarando que la certificación debe corresponder a contratos finalizados durante los últimos diez años o contratos actualmente en ejecución, correspondientes a empresas que operen en Colombia.

El proponente que acredite el mayor tiempo de experiencia al solicitado anteriormente, en la prestación del servicio objeto de la presente invitación, obtendrá el puntaje asignado a este criterio. Los demás proponentes obtendrán una calificación proporcional de acuerdo con la experiencia acreditada.

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

- Nombre o razón social del contratante.
- Nombre o razón social del contratista.
- Objeto del servicio o contrato.
- Calificación del servicio (excelente, bueno, regular, malo)
- Fecha de inicio o suscripción del acta de inicio y/o plazo de ejecución del contrato (indicar por lo menos el año en el cual fue ejecutado el contrato).
- Estado de cumplimiento del contrato.
- Nombre completo de dos (2) contactos y sus cargos.
- Números telefónicos de los contactos.
- Dirección de los contactos.
- Correo electrónico de los contactos.
- Valor del contrato


	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 19 de 39

NOTA 1: Sólo serán válidas las certificaciones expedidas por diferentes entidades o empresas, no será válido que un proponente presente más de una certificación que provenga de la misma empresa o entidad.

6.5.2 Cumplimiento indicadores mesa de servicios


El proponente que ofrezca los siguientes indicadores de mesa de servicios mensuales, tendrá el puntaje que se menciona a continuación:

INDICADORES MESA DE SERVICIO MENSUALES	Criterio de calificación	Criterio de calificación
Puntaje	85 % del puntaje asignado a este criterio	100 % del puntaje asignado a este criterio
Indicador de abandono de llamada	<=5%	<=4%
Porcentaje de Resolución en la Primera Llamada	>=85%	>=90%
Asertividad escalamiento a segundo nivel	98%	98,5%
Correcta catalogación de incidentes y requerimientos	98%	98,5%
Tiempo máximo de registro en ARANDA para solicitudes de servicios a través de cualquier canal	40 min	20 min
Tiempo de Soporte Nivel 1 (Agente telefónico - promedio)	20 min	15 min
Tiempo de Soporte Nivel 1.5 (En sitio - promedio)	60 min	50 min
Tiempo de Escalamiento Max. Nivel 2	15 min	10 min
Tiempo de Soporte Nivel 1.5	20 min	15 min

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 20 de 39

Reapertura de casos	<=2%	<=1,5%
Indicador de Satisfacción al Usuario	95%	97%
Confiabilidad del Inventario Software	98,0%	98,5%
Confiabilidad del Inventario Hardware	99,5%	99,6%
Calidad Documentación y Registro (con base a muestreo del 5% de los tiquetes mensuales)	95%	96%
Oportunidad de Mejora Usuario Estándar	4	2
Oportunidad de Mejora Usuario VIP	2	1
Disponibilidad de la infraestructura de red de la Mesa de Servicios para los enlaces y equipamiento brindado por el PROPONENTE para la conectividad con BANCOLDEX, en caso que el servicio sea brindado de manera remota.	99,95%	99,97%
Índice de Rotación de personal incluyendo agentes, coordinador y gerente.	11%	10,0%

En caso de que el proponente no ofrezca como mínimo alguno de los indicadores mencionados en la segunda columna del cuadro a anterior obtendrá una calificación de cero para el presente criterio.


 BANCOLDEX <small>PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL</small>	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 21 de 39

6.5.3 Cumplimiento de indicadores IMACs

El proponente que ofrezca los indicadores IMACs tendrá el puntaje que se relaciona a continuación:

Prioridad	Descripción	SLA	Cumplimiento Indicador (85 % asignado a este criterio)	SLA	Cumplimiento Indicador (100 % del puntaje asignado a este criterio)
IMAC (criticidad alta)	Instalación, Movimiento, Actualización, Cambios de alguno de los componentes que pertenezcan a las áreas críticas del Banco descritas en esta invitación, usuarios VIP, Presidencia y todas las Vicepresidencias.	2 horas	95%	1,5 horas	97%
IMAC (criticidad media)	Aplica para requerimientos de componentes de software y hardware de las demás áreas del Banco.	8 horas	90%	6 horas	93%
IMAC (criticidad baja)	Actividades que requieren la intervención de un proveedor externo. Alistamiento de equipos de cómputo según programación entregada por el Departamento de Tecnología.	5 días hábiles	85%	3 días hábiles	90%

En caso de que el proponente no ofrezca como mínimo alguno de los indicadores mencionados en la segunda columna del cuadro a anterior obtendrá una calificación de cero para el presente criterio.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 22 de 39

6.5.4 Sustentación propuesta y visita de centro de gestión

Se invitará a los proponentes que resulten habilitados por cumplir con la capacidad jurídica, financiera, administrativa y requerimientos técnicos, así como con los requisitos mínimos señalados en el numeral 4.4. para que realicen una presentación de 30 minutos en donde, expliquen el contenido de su propuesta al comité de evaluación. En esta sustentación las Entidades realizarán preguntas relacionadas con la propuesta. Aquel proponente que sustente la propuesta de mejor forma obtendrá el mayor puntaje asignado a este criterio.

Adicionalmente, las Entidades realizaran una visita en el centro de gestión evaluando la calidad de las instalaciones, sistemas de emergencia eléctrica, control de incendios y sistemas de monitoreo entre otros.


6.6 Propuesta Económica

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

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

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

La propuesta económica corresponderá al valor mensual de la Mesa de Servicio de conformidad con lo solicitado en los Anexos de Requerimientos Técnicos.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 23 de 39

Respecto del servicio de “Gestión de Accesos”, el precio mensual debe presentarse de manera independiente, toda vez que el mismo es optativo para Las Entidades.

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

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


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

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

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

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

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

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 24 de 39

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 del contrato.

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

6.7 Solicitud de aclaración o complementación o subsanibilidad

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


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

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

6.8 Criterios de desempate

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

- De presentarse empate en el puntaje de evaluación de dos o más proponentes, se utilizará como criterio de desempate, el mayor puntaje obtenido en experiencia.


	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 25 de 39

- En caso de persistir el empate se tomará como criterio de desempate, el mayor puntaje obtenido en el criterio económico de evaluación.
- El proponente que acredite que por lo menos el 10% de su nómina la conforman empleados en las condiciones de discapacidad enunciadas en la Ley 361 de 1997 debidamente certificadas por la oficina de trabajo de la respectiva zona y contratados por lo menos con anterioridad de un año a la presentación de la propuesta.
- La propuesta presentada por una MIPYME colombiana.

6.9 Rechazo de propuestas

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

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

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 26 de 39

6.10 Declaratoria de desierta

La convocatoria se declarará desierta en los siguientes casos:

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

7 CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA


7.1 Presentación de la Propuesta

El Proponente presentará una sola propuesta en idioma español, en dos ejemplares, uno en medio físico y otro en medio digital en formato PDF o TIFF Grupo IV en blanco y negro.

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

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

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

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 27 de 39

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

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

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


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

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

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

7.2 Periodo de validez de la propuesta


Las propuestas que presente el proponente para cada una de Las Entidades tendrán un periodo de validez de ocho (8) meses, contados a partir de la fecha de cierre de la convocatoria.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 28 de 39

7.3 Documentación de la Propuesta

La Propuesta deberá contener la siguiente información:

- (i) Anexo No 1. Carta de presentación de la propuesta, debidamente firmado por su representante legal o por el apoderado constituido para el efecto.
- (ii) Anexo No 2. Carta de Conocimiento y Aceptación de los Valores Institucionales
- (iii) Anexo No 3. Política Confidencialidad y Tratamiento de Datos Personales
- (iv) Anexo No 4-1. Requerimientos técnicos para el servicio en Bancóldex
- (v) Anexo No 4-2. Requerimientos técnicos para el servicio en Arco
- (vi) Anexo No 5. Matriz de capacidad financiera
- (vii) Anexo No. 6. Formato de Vinculación de Clientes para personas jurídicas nacionales, totalmente diligenciado, firmado y con huella del representante legal, anexando todos los documentos requeridos, indicados en la columna de vinculación.
- (viii) Anexo No 7. Políticas de seguridad de la información y ciberseguridad para proponentes y proveedores de Bancóldex.
- (ix) Certificación sobre seguridad en el trabajo.
- (x) En el evento que aplique, para personas jurídicas nacionales acta del órgano social respectivo autorizando al Representante Legal de la persona jurídica para presentar la presente propuesta y celebrar el contrato con Las Entidades en caso de que resulte seleccionado.
- (xi) Poder debidamente otorgado y reconocido en texto y firma ante notario y/o apostillado según sea el caso, cuando se actúe por representación.
- (xii) El proponente, como persona jurídica nacional o sucursal de sociedad extranjera, deberá presentar una certificación, en original, expedida por el Revisor Fiscal, de acuerdo con los requerimientos de la Ley, o cuando éste exista de acuerdo con los estatutos sociales, o por el Representante Legal cuando no se requiera Revisor Fiscal, donde se certifique el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje. Dicho documento debe certificar que, a la fecha de presentación de su propuesta, ha realizado el pago de los aportes correspondientes a la nómina de los últimos seis (6) meses, contados hacia atrás a partir de la citada fecha, en los cuales se haya causado la obligación de efectuar dichos pagos.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 29 de 39


- (xiii) Certificado de antecedentes disciplinarios del contador y/o revisor fiscal, expedido por la Junta Central de Contadores, con vigencia no superior a dos (2) meses a la fecha de cierre de la presente Invitación, sin sanciones de ninguna clase. Este requisito se requiere del contador y/o revisor fiscal que haya firmado o dictaminado los estados financieros.
- (xiv) Certificación bancaria de la cuenta a la cual se deba hacer la transferencia electrónica de fondos.
- (xv) Garantía de seriedad de la propuesta en formato de entidades particulares. En el caso de pólizas de seguro se deberá anexar adicionalmente el respectivo recibo de pago.
- (xvi) Documentación soporte que acredite la experiencia exigida en el presente documento (certificaciones que acreditan experiencia).
- (xvii) Propuesta Técnica: Con la propuesta técnica debe acreditarse por el proponente que dispone de planes de contingencia y continuidad debidamente documentados para soportar las labores del objeto a contratar.
- (xviii) Propuesta económica.

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

8 TÉRMINOS DE LA CONTRATACIÓN

8.1. Objeto del Contrato

El Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – BANCOLDEX y ARCO GRUPO BANCOLDEX S.A COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO, en adelante “Las Entidades”, se encuentran interesadas en recibir propuestas para contratar una persona jurídica que suministre una mesa de servicios que cubra primer nivel y segundo nivel de soporte para los usuarios finales del GRUPO BANCÓLDEX, de acuerdo con las especificaciones del modelo ITIL v3 y a lo detallado en los "Anexos No. 4-1 y 4-2 de Requerimientos técnicos".

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 30 de 39

8.2. Alcance de la contratación

1. Prestar todos los servicios de mesa de ayuda, atención telefónica, soporte en sitio, asistencia técnica y similares relacionados con los recursos de tecnología informática de usuario final que posea la Entidad o que llegara a poseer durante la vigencia del contrato que se celebre.
2. Administrar todos los activos de tecnología que existen en la Entidad, llevando trazabilidad a cualquier novedad, cambio de estado o ubicación.
3. Administrar la seguridad de aplicaciones en cuanto a roles y perfiles en las aplicaciones que la Entidad dispone, con responsabilidad, seguridad y confiabilidad en la información.
4. Generar, gestionar y entregar a la Entidad todos los reportes, tramite de garantías y solicitudes de información requeridos por éste en desarrollo del servicio contratado.
5. Administrar la herramienta de gestión que las Entidades proporcionen de acuerdo con los anexos técnicos.


9 EL CONTRATO

9.5 Suscripción del Contrato

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

Una vez agotado el procedimiento indicado en la nota 1 del numeral 6 de los presentes Términos de Referencia, se informará al proponente seleccionado por escrito dicha decisión, quien procederá a la firma y devolución del mismo, junto con los demás documentos requeridos para su legalización, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío del documento.

En caso de negativa u omisión del adjudicatario a suscribir 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, Las Entidades podrán contratar con el Proponente siguiente en el orden de calificación, siempre que éste hubiese cumplido con los porcentajes mínimos requeridos.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 31 de 39

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

9.6 Valor del Contrato


El valor del contrato que celebre cada Entidad se determinará teniendo en cuenta el precio ofertado por el servicio, de acuerdo con la propuesta económica presentada por el contratista seleccionado, de conformidad con lo establecido en el numeral 6.9 de los términos de referencia (oferta económica) y se pagará de acuerdo con los servicios prestados a cada una de las Entidades.

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

9.7 Obligaciones de Las Entidades.

En el desarrollo de los Contratos que se suscriban en virtud de estos Términos de Referencia, Las Entidades, tendrá las siguientes obligaciones:

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


	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 32 de 39

9.8 Obligaciones del Contratista


En el desarrollo de los Contratos que se suscriban en virtud de estos Términos de Referencia, el Contratista tendrá, entre otras, las siguientes obligaciones:

- Obligaciones generales
 - (i) Disponer de lo necesario para recibir de los anteriores proveedores, el proceso actual de las mesas de servicio.
 - (ii) Desarrollar las actividades contratadas, de conformidad con lo establecido en el Contrato y en sus documentos anexos.
 - (iii) Cumplir con las condiciones de seguridad y confidencialidad de la información entregada en el archivo de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
 - (iv) Cumplir con los niveles de servicio requeridos y ofrecidos.
 - (v) Indemnizar a LAS ENTIDADES los perjuicios que se le causen por el incumplimiento de las obligaciones a su cargo.
 - (vi) Las demás obligaciones que se señalen en el contrato que se celebre teniendo en cuenta la propuesta seleccionada.


- Obligaciones del servicio
 - (vii) Actuar como punto único de contacto (PUC) para todo lo relacionado con las necesidades de los usuarios finales.
 - (viii) Recibir telefónicamente, vía correo electrónico, portal de servicios, chatbot o personalmente los requerimientos de servicios, reporte de incidentes por parte de los usuarios finales del Banco, garantizando la disponibilidad de los recursos para la atención en el horario 5x13 en jornada continua y los fines de semana si la operación lo requiere, de tal manera que se registren, se gestionen y se brinde la adecuada atención a todos los requerimientos e incidentes reportados por parte del usuarios, de no ser posible su resolución en un primer nivel, escalar al siguiente nivel de acuerdo con los ANS.
 - (ix) Soporte funcional de primer nivel (recopilación de toda la información del usuario, determinando la incidencia mediante el análisis de los síntomas) sobre los aplicativos del negocio, brindando asistencia sobre las aplicaciones que soportan el negocio de acuerdo con la capacitación que el Banco proporcione al personal asignado a la Mesa de servicios.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 33 de 39

- (x) Registrar los requerimientos de servicio, e incidentes a través de la herramienta de gestión Aranda proporcionada por el Banco o la que suministre el Proponente, asignando correctamente la severidad al requerimiento.
- (xi) Atender los usuarios teniendo en cuenta las categorías de atención y prioridad de incidentes especificadas por el Banco.
- (xii) Realizar la atención de los servicios cumpliendo los ANS establecidos conjuntamente.
- (xiii) Verificar conjuntamente con el usuario que su requerimiento o incidente haya sido resuelto.
- (xiv) Realizar el debido seguimiento de los requerimientos e incidentes que se escalen a otros grupos de soporte.
- (xv) Hacer un esfuerzo continuo para proporcionarle un servicio de alta calidad a los usuarios.
- (xvi) Generar periódicamente reportes de gestión de la Mesa de Servicio, reportando los niveles de servicio alcanzados.
- (xvii) Mantener informados a los usuarios sobre el estado y progreso de los incidentes y su resolución a través de la herramienta que BANCÓLDEX pone al servicio del contratista.
- (xviii) Realizar un estricto control y seguimiento de los casos escalados a segundo nivel.
- (xix) Proporcionar información para la toma de decisiones gerenciales que permitan mejorar el servicio.
- (xx) Mantener una comunicación fluida y permanente con los usuarios finales, con el fin de garantizar su adecuada y oportuna información acerca de todos los aspectos que se pueden considerar como relevantes.
- (xxi) Informar oportunamente a los usuarios finales sobre los cambios programados o interrupciones de servicio que puedan afectarlos.
- (xxii) Realizar la documentación y procedimiento respectivos para la resolución de necesidades, incidencias, cambios y problemas, a fin de desarrollar una base de conocimiento de soluciones para La Entidad.
- (xxiii) Generar informes (en español) de las estadísticas sobre disponibilidad del servicio, tasas de abandono, la resolución de problemas, causas y tipos de incidentes, entre otros.
- (xxiv) Realizar permanentemente el mantenimiento del catálogo de servicios, ANS, OLA que La Entidad le proporcione.
- (xxv) Realizar la administración de la herramienta de gestión de Mesa de Servicio en todos sus módulos
- (xxvi) Seguimiento y gestión de los “tickets” de servicio, registro, clasificación, diagnóstico y seguimiento del estado de los “tickets” de segundo nivel asignados a los diferentes especialistas que hacen parte del equipo de la Entidad.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 34 de 39


- (xxvii) Generación de la base de datos de conocimiento, cierre de incidentes y requerimientos con suficiente información de modo que esta sirva para soluciones posteriores.
- (xxviii) Creación de manuales de usuario asociados con las plataformas de ofimática y funcionalidades básicas de sistemas operativos.
- (xxix) Gestión de proveedores para el nivel de atención 1.5 (seguimiento y control de casos escalados a ellos).
- (xxx) Escalamiento de casos a instancias superiores de soporte (Administradores de plataforma, proveedores, Administradores de aplicaciones, etc.)
- (xxxi) Generación de estadísticas y reportes, basados en la herramienta de administración de Mesa de Ayuda.
- (xxxii) Manejo de las comunicaciones con los usuarios: Mantener informados a los usuarios sobre el estado de sus incidentes y solicitudes de servicio.
- (xxxiii) Notificar a los usuarios sobre el avance en la solución de incidentes o problemas tanto colectivos como individuales según los niveles de servicio (ANS) establecidos.
- (xxxiv) Verificar con el usuario final que su incidente o problema haya sido resuelto, así como la calidad en el cumplimiento de los niveles de servicios (ANS).
- (xxxv) Verificar el cierre de las solicitudes de servicio. Este cierre deberá ser soportado por el procedimiento de cierre definido en conjunto con la Entidad para tal fin y en el que se debe incluir una notificación de cierre y/o aceptación del usuario final (correo electrónico).
- (xxxvi) Brindar soporte técnico remoto a los equipos de cómputo asignado a los funcionarios de La Entidad a través de la herramienta de gestión.
- (xxxvii) Garantizar el proceso de documentación, organización y transmisión de todos los procedimientos que se ejecuten, así como la capacitación a usuarios sobre la correcta utilización de los sistemas informáticos, esta información estará actualizada en todo momento y será objeto de auditorías continuas por parte del personal de La Entidad.
- (xxxviii) Brindar soporte técnico en sitio en las situaciones que ameriten la asistencia, dando cumplimiento a los ANS establecidos.
- (xxxix) Gestionar con los proveedores de equipos de escritorio que La Entidad designe, el servicio de mantenimiento de hardware, incluyendo la gestión de garantías.
- (xl) Brindar el soporte técnico necesario para lograr que los equipos de cómputo asignados a los usuarios finales ofrezcan el mejor desempeño posible.
- (xli) Mantener actualizado el inventario y líneas base de hardware y software, reportando semanalmente las novedades resultantes.
- (xlii) Gestionar el inventario de software y efectuar el debido control de licenciamiento de software adquirido y utilizado por La Entidad.
- (xliii) Gestionar el inventario de hardware y efectuar el debido control.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 35 de 39

- (xliv) Apoyar las actividades relacionadas con las Instalaciones, modificaciones, adiciones y cambios (IMAC) no masivos (Ej.: Cambios de versión de aplicaciones) siempre y cuando estos no interfieran en el soporte prioritario de los incidentes.
- (xlv) Garantizar que el agente correspondiente a la herramienta de gestión proporcionada por La Entidad se encuentre instalado en todas las estaciones de trabajo asignadas a los usuarios, con el fin de permitir el debido control de licenciamiento de software.
- (xlvi) Efectuar mensualmente el control de usuarios administradores locales sobre todas las estaciones de trabajo y establecer evidencias sobre el control efectuado.
- (xlvii) Liderar los comités de incidentes y problemas de acuerdo con la programación que se defina en conjunto con las Filiales.

- Obligaciones especiales de seguridad de la información

- (xlviii) Asegurar que el personal asignado entiende sus futuras responsabilidades y son aptos para lo que son requeridos.
- (xlix) El personal asignado deberá firmar acuerdos de confidencialidad y no divulgación de la información en señal de aceptación de la política de seguridad de la información, así como la autorización expresa del tratamiento de datos personales y su núcleo familiar.
 - (l) En el momento de la desvinculación, todo colaborador debe hacer entrega de los activos de información (físicos y electrónicos) que le hayan sido asignados.
 - (li) Todas las actividades que se realicen con los activos de información deben atender razones de negocio. Esto incluye el buen uso de Internet, correo electrónico, computador de escritorio o portátil, entre otros.
 - (lii) Cumplir con todos los lineamientos de uso del Correo Electrónico Corporativo.
 - (liii) La gestión de administración de usuarios debe contar con personal capacitado para el desempeño idóneo de la labor y conocer los lineamientos de control de acceso para ejercer su función adecuadamente dentro del marco de seguridad de la información.
 - (liv) Para el ingreso a las instalaciones de la entidad, los colaboradores deberán presentar el carné.
 - (lv) Los empleados deben portar una identificación visible dentro de las instalaciones.
 - (lvi) 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 los mismos.
 - (lvii) Los colaboradores son responsables de bloquear el acceso al equipo asignado, cada vez que él no esté interactuando con el mismo.
 - (lviii) Evitar el envío de mensajes a correos externos con información objeto de protección legal por reserva bancaria o clasificada como sensible o crítica.

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 36 de 39

- (lix) Adicional al cumplimiento de lo establecido en el Manual de Seguridad de la Información de Bancóldex el proponente deberá:
- (lx) Permitir a La Entidad entrenar al personal asignado a este proyecto en requisitos de seguridad de la información relacionados con el objeto del contrato.
- (lxi) Dar cumplimiento a las demás obligaciones inherentes al objeto del contrato que se encuentren señaladas en el mismo.

9.9 Duración del Contrato

La duración de los contratos que se celebren para la ejecución de los servicios en referencia será de treinta y seis meses (36) a partir de su legalización por parte de cada una de las Entidades.

9.10 Seguimiento y control del contrato


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

Los Supervisores de los Contratos por parte de Las Entidades serán, para todos los efectos, los que se designen en los respectivos Contratos.

9.11 Garantía del contrato

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

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

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 37 de 39

(30%) del precio estimado del Contrato y con una vigencia igual a la del Contrato y tres (3) años y tres (3) meses más.

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

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


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

9.12 Cláusula Penal

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

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

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

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 38 de 39

9.13 Indemnidad

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

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


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

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

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

9.15 Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

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

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 2
		CÓDIGO: GA-ABS-F-022
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE MESA DE SERVICIOS		Página 39 de 39

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

9.16 Actualización de Información

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

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

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