

<b>BANCOLDEX</b> 	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 1 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

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

**LEASING BANCÓLDEX S.A.**

**FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SOFTWARE POR  
SERVICIOS PARA EL DESARROLLO DE UN PROYECTO DE CRM PARA BANCÓLDEX Y  
SUS FILIALES**

**Bogotá D.C., 15 de Febrero de 2017**

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 2 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

## INDICE

<b>CAPITULO I. GENERALIDADES DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>6</b>
1.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	6
1.1.1 ACERCA DE BANCÓLDEX.....	6
1.1.2 FILIALES .....	7
1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES DE BANCÓLDEX.....	8
1.2 AMBIENTE INFORMÁTICO ACTUAL .....	8
1.2.1 BANCÓLDEX.....	8
1.2.2 LEASING BANCÓLDEX .....	9
1.2.3 FIDUCÓLDEX .....	10
1.3 OBJETIVOS DEL SERVICIO A CONTRATAR .....	10
1.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	11
1.4 OBJETO DE LA CONVOCATORIA.....	11
1.5 ALCANCE DE LA CONVOCATORIA .....	12
1.5.1 FASES DEL PROYECTO .....	13
1.5.2 PLAN DE TRABAJO A EJECUTAR DE LA SOLUCIÓN .....	17
1.5.3 ACEPTACIÓN DE ENTREGABLES .....	18
1.5.4 RECIBO Y ENTREGA DEFINITIVA .....	18
1.5.5 GESTIÓN DE SEGUIMIENTO Y COMUNICACIÓN CON EL PROPONENTE SELECCIONADO.....	19
1.6 CONDICIONES PARA LA GESTIÓN DE LA PROPUESTA .....	19
1.6.1 TÉRMINOS JURÍDICOS .....	19
1.6.1.1 RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE .....	19
1.6.1.2 VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA.....	20
1.6.1.3 PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	20
1.6.1.4 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	20
1.6.1.5 CLÁUSULA DE RESERVA.....	20
1.6.1.6 GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA.....	21
1.7 INSTRUCCIONES A LOS PROPONENTES .....	21
1.7.1 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	21
1.8 DOCUMENTOS QUE DEBE CONTENER LA PROPUESTA.....	22
1.8.1 INFORMACIÓN ADICIONAL A DILIGENCIAR – LEASING BANCÓLDEX .....	26
1.8.2 INFORMACIÓN ADICIONAL A DILIGENCIAR – FIDUCÓLDEX.....	26
1.9 ESTUDIOS PARA PARTICIPAR EN EL CONCURSO .....	26
1.10 CONDICIONES DE LA PROPUESTA.....	27
1.10.1 VALIDEZ DE LA PROPUESTA.....	27
1.10.2 IDIOMA Y MONEDA DE LA PROPUESTA .....	27
1.10.3 REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN LA INVITACIÓN .....	28
1.10.4 CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN.....	28
1.10.5 LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS .....	29
1.10.6 FECHA Y LUGAR DE ENTREGA DE PROPUESTAS .....	29

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 3 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

1.10.7	ACLARACIONES DEL CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	29
1.10.8	PRÓRROGA DEL PLAZO DE LA INVITACIÓN.....	30
1.11	EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS .....	30
1.11.1	EXPERIENCIA DEL PROPONENTE.....	31
1.11.2	EQUIPO DE TRABAJO QUE INTEGRARÁ LA REALIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN .....	32
1.11.3	METODOLOGÍA Y CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES Y CALIDAD DE LA PROPUESTA .....	33
1.11.4	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS (SOFTWARE/HARDWARE).....	34
1.11.5	USABILIDAD (EXPERIENCIA DE USUARIO).....	34
1.11.6	VALOR AGREGADO.....	35
1.11.7	CAPACIDAD FINANCIERA .....	35
1.12	ACTIVIDADES ADICIONALES NO PREVISTAS .....	36
1.13	CRITERIOS DE DESEMPATE .....	36
1.14	CAUSALES DE RECHAZO DE LA PROPUESTA.....	37
1.15	DECLARATORIA DE DESIERTA DE LA CONVOCATORIA.....	38
1.16	OFERTA ECONÓMICA .....	38
1.16.1	CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA.....	39
1.16.2	COSTOS .....	39
1.16.3	ITEMS.....	39
1.17	ELABORACIÓN DEL CONTRATO .....	40
1.17.1	TÉRMINOS PARA SUSCRIBIR EL CONTRATO.....	40
1.17.2	REQUISITOS DE LEGALIZACIÓN .....	40
1.17.3	RELACIÓN LABORAL .....	41
1.17.4	VIGENCIA DEL CONTRATO .....	41
1.17.5	FORMA DE PAGO .....	41
1.18	SUPERVISIÓN DEL CONTRATO.....	43
1.19	TERMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN .....	43
1.20	PROHIBICIÓN DE CESIONES .....	44
1.21	NEGATIVA O ABSTENCIÓN INJUSTIFICADA A LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO ....	44
1.22	NÚMERO DE CUENTA BANCARIA .....	44
1.23	OBLIGACIONES DE BANCÓLDEX Y SUS FILIALES.....	45
1.24	OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	45
1.25	PÓLIZAS DE GARANTÍA .....	46
1.26	GARANTÍA DE LA SOLUCIÓN OFRECIDA.....	47
1.27	SUBCONTRATOS.....	47
<b>CAPITULO II. REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS.....</b>		<b>47</b>
2.1	REQUERIMIENTOS FUNCIONALES .....	47
2.2	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.....	52
2.2.1	REQUERIMIENTOS GENERALES.....	52
2.2.2	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS Y TÉRMINOS DE LA SOLUCIÓN OFRECIDA .....	54
2.2.3	CARACTERÍSTICAS GENERALES .....	54
2.2.4	INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LO OFRECIDO.....	54

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 4 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

2.2.5	PLATAFORMA TECNOLÓGICA QUE SOPORTARÁ LA SOLUCIÓN .....	55
2.2.6	ARQUITECTURA TECNOLÓGICA.....	55
2.2.7	DISPONIBILIDAD DE LA SOLUCIÓN OFRECIDA .....	55
2.2.8	COMPATIBILIDAD CON DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS DE LA SOLUCIÓN OFRECIDA.....	56
2.2.9	SOFTWARE BASE QUE REQUIERE LA SOLUCIÓN OFRECIDA PARA FUNCIONAR.....	56
2.2.10	HARDWARE QUE SOPORTARÁ LA SOLUCIÓN REQUERIDA .....	56
2.2.11	MIGRACIÓN Y CONVERSIÓN DE DATOS PARA LA OPERATIVIDAD DE LA SOLUCIÓN OFRECIDA .	57
2.2.12	GARANTIZAR LA PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS PROGRAMAS FUENTE PARA EL BANCO.....	57
2.2.13	GARANTIZAR LA UTILIZACIÓN DE ESTÁNDARES DE DISEÑO Y DESARROLLO .....	57
2.2.14	SEGURIDAD QUE POSEE LA SOLUCIÓN OFRECIDA .....	57
2.2.15	POLÍTICAS DE ALMACENAMIENTO DE RESPALDOS O COPIAS DE SEGURIDAD .....	58
2.2.16	MANEJO DE IMPREVISTOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN OFRECIDA .....	58
2.2.17	SERVICIOS DE CONTINGENCIA Y RECUPERACIÓN DE DESASTRES .....	58
2.2.18	CAPACITACIÓN QUE BRINDARÁ A LA SOLUCIÓN OFRECIDA.....	58
2.2.19	SERVICIOS PROFESIONALES QUE PRESTARÁ EN SITIO O DESDE SU EMPRESA .....	58
2.3	LICENCIAMIENTO DE LA SOLUCIÓN.....	59
2.3.1	SOFTWARE COMO SERVICIO.....	59
2.3.2	SOFTWARE .....	59
2.3.3	HARDWARE .....	59
2.3.4	COMUNICACIONES.....	59
2.3.5	SEGURIDAD .....	60
<b>CAPITULO III. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN .....</b>		<b>61</b>
3.1	NORMATIVA GENERAL DE CUMPLIMIENTO .....	61
3.2	CONSIDERACIONES ADICIONALES.....	67
<b>CAPITULO IV. ESQUEMA DE SOPORTE DEL SERVICIO A CONTRATAR .....</b>		<b>70</b>
4.1	MANTENIMIENTO A LA SOLUCIÓN OFRECIDA.....	70
4.2	SOPORTE TÉCNICO A LOS COMPONENTES DE LA SOLUCIÓN OFRECIDA.....	70
4.2.1	GESTIÓN DE INCIDENTES Y PROBLEMAS.....	71
4.2.2	PERSONAL ASIGNADO PARA LA ATENCIÓN DE LA SOLUCIÓN OFRECIDA .....	71
4.3	ACTUALIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN OFRECIDA .....	71
<b>CAPITULO V – ANEXOS .....</b>		<b>72</b>
	ANEXO N° 1: CARTA DE PRESENTACIÓN.....	72
	ANEXO N° 2: POLÍTICAS CORPORATIVAS DE BANCÓLDEX .....	75
	FORMATO CARTA DE ACEPTACIÓN - POLÍTICAS CORPORATIVAS DE BANCÓLDEX .....	78
	ANEXO N° 3: VALORES INSTITUCIONALES DE BANCÓLDEX.....	79
	FORMATO CARTA DE ACEPTACIÓN - VALORES INSTITUCIONALES.....	80
	ANEXO N° 4: FORMATO DE VINCULACIÓN DE CLIENTES DE BANCÓLDEX.....	81
	ANEXO N° 5: FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA.....	81
	ANEXO N° 6: DETALLES DE DIMENSIONAMIENTO .....	81

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 5 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

ANEXO N° 7: FORMATO CARTA DE CERTIFICACIÓN DE SOFTWARE .....	82
ANEXO N° 8: ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	83
ANEXO N° 9: INSTRUCCIONES SOBRE SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	85
FORMATO CARTA DE ACEPTACIÓN - INSTRUCCIONES SOBRE SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	88
ANEXO N° 10: FORMATO DE COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO DEL PROponente .....	89
ANEXO N° 11: FORMATO DE EXPERIENCIA DEL PROponente .....	90
5.1 INFORMACIÓN ADICIONAL A DILIGENCIAR.....	91
5.1.1 LEASING BANCÓLDEX .....	91
ANEXO N° 12A : FORMATO CARTA DE ACEPTACIÓN - CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA .....	91
ANEXO N° 13A: FORMATO CARTA DE ACEPTACIÓN - CÓDIGO DE MEJORES PRÁCTICAS CORPORATIVAS – BUEN GOBIERNO.....	92
ANEXO N° 14: DECLARACIÓN DE ORIGEN DE FONDOS.....	93
ANEXO N° 15: FORMATO DE REGISTRO DE PROVEEDORES .....	94
5.1.2 FIDUCÓLDEX .....	94
ANEXO N° 16: FORMULARIO DE CONOCIMIENTO DE PERSONA JURÍDICA NO CLIENTE.....	94
ANEXO N° 17: FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES.....	94

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 6 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

## **CAPITULO I. GENERALIDADES DE LA PROPUESTA**

### **1.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

#### **1.1.1 Acerca de Bancóldex**

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

Adicionalmente, y de conformidad con lo estipulado en sus estatutos sociales y en el numeral 3 del artículo 279 del mencionado Decreto Ley 663, Bancóldex tiene como objeto social la financiación, en forma principal pero no exclusiva, de las actividades relacionadas con la exportación y con la industria nacional, actuando para tal fin como banco de descuento o redescuento, 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.).

Por otra parte, es de anotar que el numeral 2º del artículo 285 del Decreto Ley 663 de 1993 consagra que el régimen legal de los empleados del Banco se rige por el derecho privado por lo que en la entidad no existen empleados públicos ni trabajadores oficiales. Así mismo, el numeral 3º del citado artículo establece que el régimen de los actos y contratos del Banco es de derecho privado, lo cual ha sido reiterado por el artículo 15 de la Ley 1150 de 2007.

Para mayor información relacionada con el Banco, remitirse a los siguientes enlaces de la página WEB:

- Acerca de nosotros:  
<https://www.bancoldex.com/acerca-de-nosotros92/Que-es-Bancoldex.aspx>
- Organigrama:  
<https://www.bancoldex.com/acerca-de-nosotros92/organigrama.aspx>
- Plan estratégico 2016:  
[https://www.bancoldex.com/documentos/5081\\_Presentación\\_Institucional\\_2016.pdf](https://www.bancoldex.com/documentos/5081_Presentación_Institucional_2016.pdf)

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 7 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

### 1.1.2 Filiales

Así mismo, se anota que Bancóldex cuenta con las siguientes filiales:

#### **Leasing Bancóldex S.A. – Compañía de Financiamiento**

“Leasing Bancóldex es una Compañía de Financiamiento especializada en leasing y crédito comercial para la financiación de activos productivos, diferenciada por un modelo de relación personalizado y asesor, a partir del conocimiento y acompañamiento del cliente en el desarrollo de su capacidad productiva, respaldada en su tecnología y su talento humano competente”.

Leasing Bancoldex S.A. es una entidad descentralizada indirecta del orden nacional, determinada como sociedad de economía mixta de carácter mercantil asimilada a empresa industrial y comercial del Estado, dedicada a la actividad financiera que desarrollan las Compañías de Financiamiento. Bancoldex S.A. es su principal accionista.

De acuerdo con los estatutos sociales, estará sometida al régimen 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 de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1150 de 2007. Se agrega que sus empleados son trabajadores oficiales y su vinculación se rige por las normas especiales para esta clase de empleados.

Los productos que ofrece Leasing Bancoldex S.A. son:

- Fondeo: captaciones
- Leasing en diferentes modalidades
- Cartera de crédito
- Factoring

#### **Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. – Fiducóldex.**

Su función es “prestar servicios fiduciarios seguros y confiables con énfasis en comercio exterior utilizando productivamente los recursos de los accionistas para satisfacer las necesidades del mercado y las condiciones pactadas con sus clientes, apoyados en un talento humano calificado”.

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 8 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCÓLDEX, es una sociedad de servicios financieros, sometida a control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, creada bajo la forma de sociedad comercial anónima de economía mixta indirecta, filial del Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. - BANCÓLDEX. La Sociedad Fiduciaria FIDUCÓLDEX tiene por objeto:

- La celebración de un contrato de fiducia mercantil con la Nación, representada por el Banco de Comercio Exterior, para promover las exportaciones colombianas y cumplir otros fines estipulados en el Decreto 663 de 1993
- La celebración de contratos de fiducia mercantil en todos sus aspectos y modalidades, de acuerdo con las disposiciones que contiene el decreto mencionado, el Título XI del Libro Cuarto del Código de Comercio, y las demás normas complementarias o concordantes, o las que las adicionen o sustituyan
- La realización de todas las operaciones, negocios, actos, encargos y servicios propios de la actividad fiduciaria, que aparecen en el Decreto 663 de 1993 y en las demás normas complementarias o concordantes, o en las que las adicionen o sustituyan
- Su régimen de actos y contratos, así como el de sus trabajadores son de derecho privado

### **1.1.3 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° 3 del presente documento*.

## **1.2 AMBIENTE INFORMÁTICO ACTUAL**

### **1.2.1 Bancóldex**

Actualmente Bancóldex basa su tecnología de información en los siguientes componentes que deben ser tenidos en cuenta para la aplicación del proyecto:

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 9 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

- **Ofimática:** Se dispone de una red interna con computadores personales conectados a un servidor que dispone a cada funcionario de herramientas de oficina a través del paquete Office de Microsoft 365
- **Correo electrónico:** Se cuenta con la solución en la nube de Microsoft office 365
- **Telecomunicaciones:** Se dispone de una red interna y externa que provee los servicios de internet, correo electrónico, intranet y extranet
- **Core Bancario:** Componente tecnológico que soporta los sistemas de información de la operación bancaria, basado en la solución de Temenos: T24. Además, se cuenta con aplicaciones de negocio desarrolladas en ambiente Windows y diferentes bases de datos, primando entre ellas ORACLE, y MS SQL Server
- **Bases de datos:** El estándar tecnológico del Banco para bases de datos es ORACLE (Actualmente 11g) y SQL Server (Actualmente 2008)
- **Aplicaciones web:** Las aplicaciones WEB en el Banco están implementadas sobre Weblogic, JBoss, IIS 7
- **Sistema de Información Gerencial - SIG:** Componente tecnológico basado en servidores HP con sistema operativo Windows, y ambiente de bases de datos Oracle. Se utiliza *Business Object* como herramienta permanente de consulta para los usuarios
- **Sistema Gerencial Bancóldex - SGB:** Sistema de Información para el seguimiento y gestión de las entrevistas y relacionamiento de los clientes del Banco. Desarrollado en JSP y base de datos ORACLE

### 1.2.2 Leasing Bancóldex

- El *core* del negocio, está bajo plataforma iseries, con base de datos DB/2
- Cuenta con algunos aplicativos de apoyo que utilizan base de datos SQL server
- Estaciones de trabajo con Windows 10 a 64 bits, procesador intel-core i7
- Cuenta con la suite de Office 365

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 10 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

- **Telecomunicaciones:**

- Correo electrónico: Office 365
- Sistema telefónico: Avaya
- Canales MPLS para comunicación con las ciudades
- Red interna
- Servicio internet centralizado en Bogotá
- Canales de contingencia de internet en las ciudades de Bogotá y Medellín

### 1.2.3 Fiducóldex

- **Ofimática:** Se dispone de una red interna con computadores personales en los que además de las aplicaciones *Core* del negocio, se cuenta con la suite ofimática Office 2010
- **Correo electrónico:** Se cuenta con la solución de mensajería Exchange 2010
- **Telecomunicaciones:** Se dispone de una red interna y externa que provee los servicios de LAN, internet, correo electrónico, intranet, acceso al portal de la Fiduciaria y a las diferentes entidades (Superfinanciera, BVC, Deceval, Banrepública), esto último a través de canales MPLS
- **Core de la fiduciaria:** El Core está desarrollado en forms 6
- **Bases de datos:** Oracle en versión 11.2.0.4, SQL Server 2012, mysql 5.6.17
- **Aplicaciones web:** Apache Tomcat en últimas versiones, IIS 7 o superior

### 1.3 OBJETIVOS DEL SERVICIO A CONTRATAR

Entre los objetivos de los servicios se encuentran mapear, reunir, maximizar y aprovechar el capital relacional<sup>1</sup> de cada uno de los clientes como un activo para apalancar más y mejores

---

<sup>1</sup> **Capital relacional:** Se define como el conjunto de todas las relaciones; 1ro) internas – las cuales están determinadas por la calidad de las relaciones que se tiene entre los miembros de una organización, expresadas en su satisfacción con el trabajo, fluidez en la comunicación, disposición y toma rápida de decisiones y 2do) externas – las cuales se establecen entre empresas, instituciones y personas, buscando relaciones rentables, duraderas y a largo plazo. Caracterizadas por la transparencia y la confianza y en donde existe un “gana gana” en la relación.

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 11 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

oportunidades de negocio activando la demanda con base en información integrada, accionable y oportuna.

A través del análisis integral de la información del cliente, el Banco busca anticiparse a sus necesidades y aprovechar oportunidades para conectarlos con productos y servicios de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex).

### 1.3.1 Objetivos específicos

- Conocer clientes a profundidad.
- Administrar y optimizar la relación entidad/cliente convirtiéndola en recurrente, rentable y enfocada en la construcción de valor a través del tiempo.
- Disminuir solicitudes repetidas y desordenadas de información a clientes.
- Identificar leads de negocio para conectarlos con el equipo comercial.
- Anticiparse a las necesidades de los clientes y ofrecer productos y servicios de valor para ellos, para Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex).
- Evitar y reducir la dispersión y fragmentación de la información de los clientes.
- Establecer conexiones significativas y duraderas con clientes que contribuyan a su fidelización.
- Diseñar estrategias y tácticas de *go to market* con mayor precisión.
- Construir una experiencia de cliente única e integrada.
- Tener una **vista 360°** de cliente, disponiendo de información actualizada, centralizada sobre puntos de contacto, tomadores decisión, detalles de interacción con clientes, entre otros, para ser capaces de tener una conversación coherente desde todos los equipos de cada una de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex), a través del conocimiento y en conexión con interacciones previas.
- Articular mejor el acercamiento de cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) a los clientes, a través de la información que suministrará la vista 360° de cliente de cada entidad.

### 1.4 OBJETO DE LA CONVOCATORIA

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 12 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

El Banco adelanta la presente invitación con el fin de realizar la contratación de un software por servicios para el desarrollo de un proyecto de CRM<sup>2</sup> en la nube para Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex), en adelante la solución CRM, como parte de su estrategia de mercadeo relacional.

### **1.5 ALCANCE DE LA CONVOCATORIA**

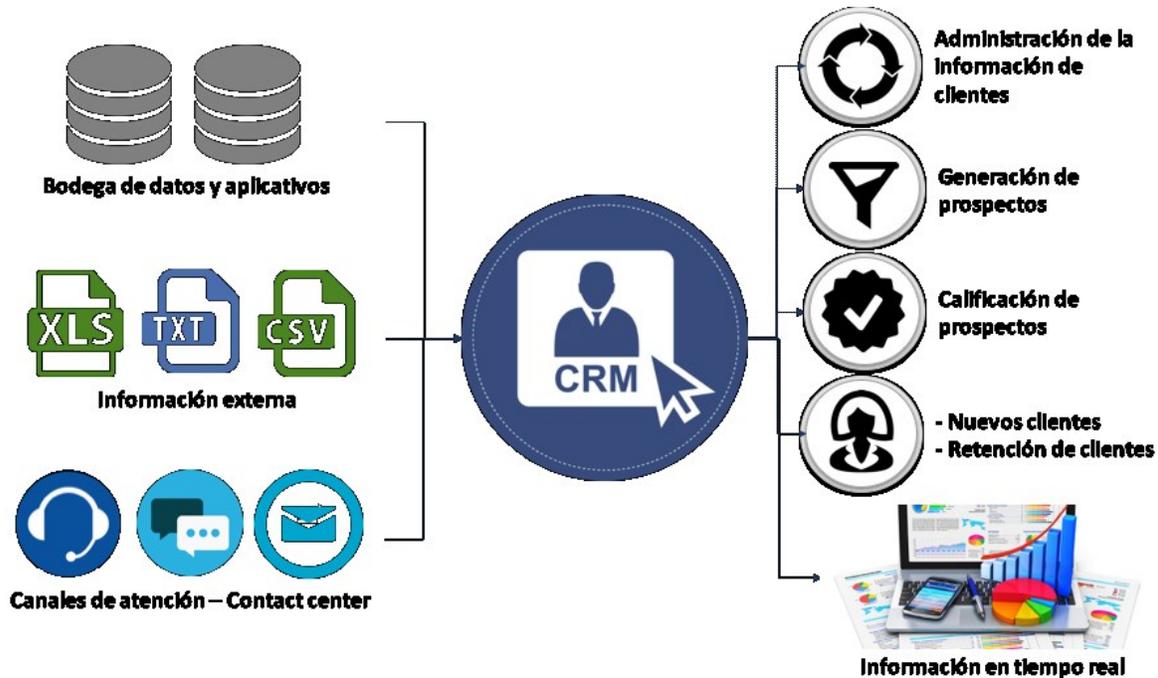
Como parte de la estrategia de mercadeo relacional del Banco y de sus filiales, se requiere contratar una solución de CRM, que permita la administración y análisis de la información de clientes de cada una de las tres entidades, visualización histórica de su información y trazabilidad de las interacciones del equipo comercial con los clientes.

La solución de CRM debe permitir gestionar contactos y oportunidades, obtener más clientes potenciales, cerrar más negocios, acelerar la productividad, tomar decisiones informadas, crear comunicaciones relevantes que se entreguen en tiempo real y en los términos del cliente, segmentar clientes, crear campañas, anticiparse y responder a las necesidades del cliente basados en su información.

A través de la publicación de estos términos de referencia se busca la contratación de un único proveedor para Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex), generando sinergias y oportunidades que pueda brindar el tener la misma Solución de CRM.

---

<sup>2</sup> CRM: Customer Relationship Management (Administración de la relación con el cliente), servicio que permita al interior del Banco implementar todo el manejo del relacionamiento con el cliente.



### 1.5.1 Fases del proyecto

El proponente deberá entregar en su propuesta un plan de trabajo o cronograma para cada una de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex), detallando las actividades, fases, entregables, y demás aspectos que el proponente considere necesarios, sin perjuicio del cumplimiento de las fases, actividades y entregables mínimos requeridos en la presente invitación.

Se espera que la implementación de la solución de CRM en la nube se haga de manera simultánea en cada una de las tres entidades.

El proyecto debe contemplar como mínimo las siguientes fases y actividades que se describen a continuación:



	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 14 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

### **Fase 1 – Identificación de necesidades / Levantamiento de información**

Esta fase comprende la identificación y alcance de los componentes principales que integran la solución de CRM esperada para cada una de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex), según los requerimientos de usuario técnico y funcional, los objetivos descritos y los requisitos de información.

El proponente revisará las fuentes de información existentes, tanto de las bases de datos y aplicativos como de la información externa que alimentará la solución de cada una de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex). Así mismo, se deben identificar las necesidades de los usuarios finales referente a: información relevante y de valor para los diferentes niveles de las entidades, visualización de la información, e identificación de roles, perfiles.

### **Fase 2 - Diagnóstico y diseño de la solución**

En esta fase del proyecto el proponente deberá entregar un diagnostico identificando las funcionalidades que se necesitan implementar en cada una de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) con base en la información recolectada en la etapa anterior para cumplir con las necesidades de cada una de las tres entidades.

El diagnóstico debe asegurar como se realizarán los procesos para garantizar la integración e integridad de la información.

El proponente deberá entregar un documento con el diseño de la solución de CRM a ser implementada para ser validada y aprobada. El documento deberá contener entre otros los siguientes puntos:

- Descripción detallada del diseño de toda la solución, incluyendo la información recolectada en la fase 1.
- Descripción de todos los componentes que la integran.
- Describir la forma como se realizará la lectura e integración de la información que se tiene en las diferentes fuentes de datos y los procesos de ETL a realizar con la información proveniente de archivos en Excel o TXT.
- Diseño de los diferentes reportes e indicadores que se definan en el transcurso del proyecto con cada una de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex).

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 15 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

- Diseño de los demás reportes y herramientas que cada una de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) considere se deben implementar para cumplir las necesidades de visualización de información.
- Toda la documentación adicional necesaria para sustentar claramente el diseño de la solución.
- Estrategia para la apropiación de la solución: el proponente deberá describir como se llevará a cabo la estrategia de apropiación de la solución por parte de las áreas involucradas en el reporte de información a la solución, garantizando su uso y reporte consiente y oportuno de la información recolectada. Debe describir cómo será su implementación y en qué fase o fases del proceso.
- Demás cosas que el proponente y/o cada una de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) consideren necesarias para cumplir con los requerimientos y objetivos de la contratación a realizar.

### **Fase 3 – Adecuación y personalización de la Solución de CRM**

En esta fase del proyecto el proponente se encargará de realizar la personalización y adecuaciones de la solución de CRM a implementar en cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex), garantizando entre otros, la integración con las diversas fuentes de datos además de la parametrización, homologación y unificación de información.

Dentro de los aspectos a considerar en el desarrollo de los reportes están entre otros: parametrización y construcción de indicadores, tableros de control y demás reportes incluidos en la solución de CRM.

### **Fase 4 - Pruebas de la solución de CRM**

Esta fase comprende la realización de pruebas técnicas y funcionales que garanticen el correcto funcionamiento de los módulos implementados, cumpliendo con los requerimientos establecidos en las fases 1, 2 y 3.

El proponente debe proporcionar y detallar el uso del ambiente de pruebas donde se puedan verificar nuevas funcionalidades antes del paso a producción, no debe tener costo adicional en infraestructura y licencias.

El proponente se debe comprometer a realizar las pruebas técnicas de la solución ofrecida antes de iniciar las pruebas en cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex), las cuales incluyen:

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 16 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

- Pruebas modulares para verificar que la solución ofrecida funciona correctamente.
- Pruebas integrales orientadas a verificar la integridad de operación y de los datos después de la ejecución de diferentes funcionalidades que los comparten.
- Pruebas de las interfaces con otros sistemas del Banco.
- Pruebas de funcionamiento del software en el hardware seleccionado.
- Pruebas para verificar que el servicio ofrecido funciona como se esperaba.
- Pruebas de rendimiento (*stress*) orientada al acceso *WEB*.

En caso de encontrarse inconsistencias o errores en las pruebas, el proponente se compromete a solucionar dichos inconvenientes y realizar nuevamente los sets de pruebas para verificar su correcta funcionalidad. El proponente deberá proporcionar a cada una de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) los resultados de las pruebas realizadas.

#### **Fase 5 - Puesta en producción de la solución**

Esta fase comprende la puesta en producción del CRM, así como la instalación y configuración de la plataforma de software y hardware requeridos para garantizar el correcto funcionamiento de la solución en cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex).

El proponente deberá entregar la solución de CRM funcionando correctamente para que pueda ser instalada en ambiente de producción con autorización previa de cada una de las tres entidades. Así mismo, se deben de haber surtido los procesos de capacitación funcional y técnica de la solución.

#### **Fase 6 - Documentación y cierre**

El proponente deberá entregar a cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) la documentación técnica y de usuario en **español** incluyendo los siguientes elementos: Documentación del proyecto o del servicio ofrecido, manual de usuario, manual técnico, manual de instalación y cualquier otro tipo de manual que se requiera para la administración y mantenimiento del software. La aplicación deberá contar con acceso al manual de usuario.

Para el cierre del contrato el proponente deberá facilitar el logro de los objetivos planteados en estos Términos de Referencia y cumplir con los requisitos establecidos por Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) en el Plan de Trabajo que se defina al inicio del proyecto.

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 17 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

Para todos los módulos de la solución de CRM, el proponente debe garantizar los procesos de capacitación de los diversos usuarios de la solución tanto de administradores como de usuarios finales.

Empresas	Número de licencias para usuarios administradores	Número de licencias para usuarios finales
Bancóldex	2	88
Leasing Bancóldex	4	16
Fiducóldex	2	6

**El número de licencias por entidad es ESTIMADO. Se solicita al proponente presentar, adicional al valor total, el valor unitario por licencia, dado que puede llegar a variar.**

### 1.5.2 Plan de trabajo a ejecutar de la solución

Para cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex), el Proponente deberá presentar con la propuesta un cronograma o plan de trabajo (no superior a siete (7) meses), en el que describan los procesos/actividades requeridos para la solución de CRM. Este cronograma debe detallar el número de días de cada actividad y los profesionales y su dedicación asociados a cada actividad.

El cronograma debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Explicar la relación entre las distintas actividades, e identificar rutas críticas si las hay
- Indicar los productos específicos a ser presentados y la fecha de entrega (por ejemplo: informes, reportes, manuales, etc.), basados en las fases del proyecto descritas en el numeral **1.5.1**
- Indicar el personal empleado en cada actividad, discriminando el tiempo de dedicación en horas / hombre / semana (permanente, compartida o exclusiva), de manera que garantice el adecuado cumplimiento del objeto del presente proceso según los términos de referencia
- El cronograma debe contener las fechas de inicio, desarrollo y presentación de los entregables contemplados en este documento

Si la propuesta llegara a ser seleccionada, al momento de la firma del acta de inicio, la empresa deberá entregar el cronograma actualizado teniendo en cuenta la fecha de inicio del proyecto.

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 18 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

Si la propuesta llegara a ser seleccionada, la empresa deberá entregar el cronograma actualizado teniendo en cuenta la fecha de inicio del proyecto.

Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) a través del Supervisor del contrato designado para cada entidad, verificará el desarrollo del cronograma presentado, la dedicación del personal ofrecido, los resultados esperados y en general el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

El pago de los servicios prestados por parte del proponente para cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex), está sujeto a la aprobación y entrega a conformidad de los entregables establecidos en cada fase del proyecto. El tiempo de pago de un entregable a otro depende de esa aprobación.

El proponente deberá especificar en su propuesta, en lo posible, un **plan de implementación escalable** (ejemplo: metodología SCRUM), de tal forma que en la medida que se obtengan productos entregables y probados, puedan ser puestos en operación, garantizando de esta forma una oportuna salida a producción de cada uno de los componentes que conforman la solución.

### **1.5.3 Aceptación de entregables**

Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex), se reservan el derecho de solicitar las modificaciones y ajustes que consideren necesarios a los entregables solicitados y presentados por entidad, con el objeto de que se cumplan las especificaciones pactadas. El Supervisor del Contrato o Gerente de proyecto designado en cada entidad, tendrá a su cargo la recepción de los respectivos entregables.

### **1.5.4 Recibo y Entrega Definitiva**

El recibo definitivo de la Solución de CRM estará sujeto a que se realicen las respectivas pruebas funcionales y revisiones técnicas de la solución propuesta y que las mismas hayan finalizado con resultados a satisfacción de cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex).

Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) considerarán implementada la solución cuando se hayan cumplido los siguientes eventos:

- Las pruebas del software hayan finalizado con resultados a satisfacción.
- Se hayan realizado todos los cursos de capacitación para el personal definido.
- Se haya cumplido con la estrategia de apropiación de la solución propuesta, por parte de las áreas involucradas en el reporte de información.
- Se hayan entregado y aprobado los manuales y documentos requeridos contractualmente por las entidades.

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 19 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

- Se haya firmado el acta de finalización y aceptación por parte de los responsables autorizados por cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex), y por el proponente contratado.
- Recibo del software contratado funcionando correctamente en el ambiente de producción.

### **1.5.5 Gestión de seguimiento y comunicación con el proponente seleccionado**

- El proponente propondrá un esquema de seguimiento, comunicación y reportes sobre su avance en la ejecución, que incluya como mínimo: estado, desviaciones, riesgos, acciones recomendadas, factores y actividades clave, y escalamiento. Este esquema se seguirá durante la ejecución del contrato que se celebre y podrá ser modificado con el fin de lograr el éxito y cumplimiento en el recibo con calidad y oportunidad de los servicios ofertados. El proponente podrá adicionar otros conceptos que considere pertinentes.
- El proponente propondrá un tablero de control con la información de ejecución y avance del proyecto. Igualmente, deberá indicar el tipo de herramienta tecnológica a utilizar para este caso y que permita su consulta y trazabilidad por parte de Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex).
- El proponente propondrá un esquema claro de atención a requerimientos para la ejecución del contrato (Por ejemplo, tiempos de respuesta a solicitudes de Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex o viceversa)

Todas las comunicaciones que se cursen entre las partes se canalizarán a través del Gerente del proyecto que designe el proponente que resulte seleccionado y de los supervisores designados por parte de cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex), quienes a su vez gestionarán las instrucciones correspondientes a través de las respectivas organizaciones.

## **1.6 CONDICIONES PARA LA GESTIÓN DE LA PROPUESTA**

### **1.6.1 Términos jurídicos**

#### **1.6.1.1 Régimen jurídico aplicable**

En atención a la naturaleza jurídica del Banco y sus filiales, el presente proceso de selección y la contratación que eventualmente de éste se derive, se encuentran sometidos a las normas del Derecho Privado Colombiano.

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 20 DE 94</b>
	<b>BANCÓLDEX</b>	<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

Así mismo, las contrataciones que se adelanten, se registrarán por los respectivos Manuales de Contratación de cada una de las entidades, por lo que el proponente que resulte seleccionado en desarrollo de la presente convocatoria celebrará contrato con cada una de las entidades bajo las condiciones y términos establecidos por cada una de ellas.

#### **1.6.1.2 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 y sus filiales, 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, el BANCO y/o sus filiales, se reservan el derecho de verificar toda la información suministrada por el Proponente.

#### **1.6.1.3 Propiedad de la información**

El Proponente seleccionado acepta que la información entregada por EL BANCO y/o sus filiales 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 mismas.

#### **1.6.1.4 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 EL BANCO y/o sus filiales, 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 celebrado, adoptando las medidas necesarias para mantener la confidencialidad de los datos suministrados.

#### **1.6.1.5 Cláusula de reserva**

EL BANCO y/o sus filiales, 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 oferentes y sin indemnizar ningún tipo de perjuicio o asumir costo alguno que con tal cierre o rechazo se pudiera generar a alguno de los proponentes.

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 21 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

### **1.6.1.6 Garantía de seriedad de la oferta**

El Proponente deberá constituir a favor del Banco y de sus filiales, una garantía de seriedad de la oferta, con una suma asegurada equivalente al diez por ciento (10%) del valor total de la propuesta económica presentada para cada entidad incluido el IVA. La garantía 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 y para cada una de sus filiales. La garantía deberá ajustarse a los presentes términos de referencia y a las disposiciones legales vigentes.

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 Bancóldex (cupo de crédito aprobado con Bancóldex).

La garantía deberá ser válida por un periodo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de cierre de la convocatoria y deberá otorgarse a favor del Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Bancóldex –, NIT. 800.149.923-6, Leasing Bancoldex S.A. con NIT 800.225.385-9, FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. – FIDUCOLDEX con NIT 800.178.148-8, 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.

Con la propuesta se deben anexar las pólizas y el recibo de pago de la prima correspondiente.

EL PROPONENTE deberá ampliar la vigencia de la póliza en caso de presentarse prórrogas en los plazos del proceso de selección del contratista, de la adjudicación, o de la suscripción del contrato, no cubiertas con la vigencia inicial. La no renovación de la garantía de seriedad de la oferta le impedirá al proponente incumplido la adjudicación y/o celebración del contrato.

## **1.7 INSTRUCCIONES A LOS PROPONENTES**

### **1.7.1 Presentación de la propuesta**

Las ofertas deberán ser presentadas en medio físico (impresas) dentro del plazo fijado en la presente convocatoria y en un sobre sellado, debidamente rotulado en su parte exterior con

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 22 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

el nombre, dirección, teléfono, fax y correo electrónico del proponente, número de folios de que consta la propuesta y la indicación del contenido del sobre según sea: Original impreso y la copia en medio electrónico. En caso de discrepancia entre el Original impreso y la copia en medio magnético, se tendrá en cuenta la información contenida en el Original impreso.

Las propuestas técnicas y económicas deben presentarse en formato original y por separado, con sus respectivos anexos.

Las propuestas técnicas no deben incluir costos de ninguna naturaleza, pero si cantidades y especificaciones necesarias para calificar el diseño de la misma. La propuesta económica debe clarificar costos unitarios y globales de la solución por entidad (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex). Las cantidades deben coincidir puntualmente en la propuesta técnica y económica.

No se aceptarán propuestas cuyos documentos presenten tachaduras o enmendaduras, a menos que tengan la aclaración correspondiente.

No se aceptarán propuestas complementarias o modificaciones que fueren presentadas con posterioridad a la fecha y hora de cierre del presente proceso de contratación, salvo que hayan sido solicitadas por Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex). Tampoco se aceptarán las propuestas enviadas por correo electrónico.

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. Una vez radicada la propuesta en la oficina de correspondencia ésta no se podrá modificar, ni se podrá adjuntar ningún tipo de información adicional, a menos que lo haya requerido expresamente de oficio Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) para aclarar algún aspecto de la propuesta y siempre y cuando con ello no se modifique o mejore la misma.

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

### **1.8 DOCUMENTOS QUE DEBE CONTENER LA PROPUESTA**

Adicional a la propuesta de los servicios que ofrecen, los proponentes deben incluir los siguientes documentos:

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 23 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

- **Carta de presentación de la propuesta:** La carta de presentación de la propuesta debe estar firmada por su representante legal o por el apoderado constituido para el efecto.

*Anexo N° 1 del presente documento*

- **Certificado de existencia y representación legal:** Para las personas jurídicas se exigirá el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva, en el cual conste que el término de duración del proponente no es inferior a la duración del contrato y un año más y cuya fecha de expedición no sea mayor a sesenta (60) días.
- **Autorización del órgano legal competente para presentar la oferta y suscribir el contrato:** En el evento que aplique, para personas jurídicas acta del órgano social respectivo autorizando al Representante Legal de la persona jurídica para presentar la presente propuesta y celebrar el contrato con el Banco y sus filiales en caso que resulte seleccionado.
- **Certificación suscrita por el representante legal del proponente en el que conste:**

No estar incurso en las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en la Constitución Política, en la Ley 80 de 1993 y en las demás normas que las prevean

No estar incurso en situaciones que impliquen conflicto de interés respecto de Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex).

No estar incurso en un proceso liquidatorio.
- **Estados financieros:** Presentación de los estados financieros de los dos (2) últimos años gravables, tanto del balance general como del estado de resultados, incluyendo declaración de renta del último año fiscal; en caso de tener estados financieros negativos, explicar por qué y cómo soportarán la participación en la contratación.
- **Propuesta técnica:** En la que se describa la metodología detallada, cumpliendo con las condiciones y requisitos descritos en este documento.

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 24 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

- **Carta con información de contacto:** Carta con el nombre, cargo e información de contacto del responsable a quien se contactará para cualquier asunto relacionado con la Propuesta.
- **Poder para actuar en representación:** Cuando se actúe por representación, poder debidamente otorgado y reconocido en texto y firma ante notario o apostillado si el poder es otorgado en el extranjero.
- **Aceptación de Políticas corporativas de Bancóldex:** *Anexo N° 2 del presente documento*
- **Aceptación de Valores institucionales de Bancóldex:** *Anexo N° 3 del presente documento*
- **Formato de vinculación de clientes de Bancóldex:** Para personas jurídicas nacionales, totalmente diligenciado, firmado y con huella del representante legal, con todos los documentos anexos que se solicitan allí. El formato se encuentra publicado en la siguiente url:  
[http://www.Bancoldex.com/documentos/613\\_VinculacionJur%C3%ADdicaV8\\_22062015\\_162030.pdf](http://www.Bancoldex.com/documentos/613_VinculacionJur%C3%ADdicaV8_22062015_162030.pdf)

*Anexo N° 4 del presente documento*

- **Formato de propuesta económica:** *Anexo N° 5 del presente documento*
- **Excel Campos y variables del CRM<sup>3</sup>:** Contiene los datos de Bancóldex en cuanto a número de clientes, registros, campos de la bodega de datos y otras fuentes de información.

*Anexo N° 6 Detalles dimensionamiento CRM*

- **Formato carta de certificación de software:** *Anexo N° 7 del presente documento*

<sup>3</sup> Los datos contenidos en el anexo N° 6 corresponden a los campos de los grupos de datos que se encuentran en las bases de Bancóldex actualmente, una vez sea escogido el proponente se entregará el detalle de campos por grupo de datos y se podrán incluir adicionales.

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 25 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

- **Acuerdo de confidencialidad y tratamiento de datos personales:** *Anexo N° 8 del presente documento*
- **Instrucciones sobre Seguridad y Calidad de la Información y Protección de Datos Personales:** *Anexo N° 9 del presente documento*
- **Formato composición del equipo de trabajo del proponente:** Diligenciar el formato incluyendo la información allí requerida, el cual deberá ser soportado de conformidad con los criterios y condiciones anteriormente mencionados.

*Anexo N° 10 del presente documento*

- **Hojas de vida del equipo de trabajo:** El proponente deberá anexar las hojas de vida detalladas (nivel educativo, experiencia y participación en proyectos similares) del equipo de trabajo propuesto para el desarrollo del objeto de la presente convocatoria.
- **Cartas de intención de los integrantes:** El proponente deberá adjuntar las cartas de intención de cada uno de los integrantes del Equipo de Trabajo, mediante las cuales se manifieste el compromiso de trabajar en el objeto de la presente convocatoria, en caso de salir favorecidos con la adjudicación del contrato.
- **Garantía de seriedad de la propuesta en formato de entidades particulares:** La propuesta deberá venir acompañada de una póliza que garantice la seriedad de la oferta constituida de conformidad con lo establecido en el **numeral 1.6.1.6** de los presentes Términos de Referencia.
- **Formato de experiencia del proponente:** Para acreditar la experiencia exigida, el Proponente deberá aportar mínimo tres (3) certificaciones emitidas por clientes del sector público, privado o mixto, preferiblemente con experiencia en el sector financiero; a los cuales les haya desarrollado, elaborado e implementado proyectos de CRM. Cada certificación deberá contener como mínimo la siguiente información:
  1. Nombre o razón social del contratante
  2. Nombre o razón social del contratista
  3. Objeto del servicio o contrato

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 26 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

4. Calificación del servicio (excelente, bueno, regular)
5. Valor del contrato
6. Fecha de inicio o suscripción del acta de inicio y/o plazo de ejecución del contrato
7. Estado de cumplimiento del contrato
8. Duración del contrato

*Anexo N° 11 del presente documento*

### **1.8.1 Información adicional a diligenciar – Leasing Bancóldex**

Leasing Bancóldex requiere de la presentación de los siguientes documentos por parte del proponente:

- **Código de ética y conducta:** *Anexo N° 12, carta de aceptación del código de ética y conducta: Formato de aceptación, anexo N° 12a del presente documento*
- **Código de mejores prácticas corporativas – buen gobierno:** *Anexo N° 13, carta de aceptación de mejores prácticas corporativas – buen gobierno: Formato de aceptación, anexo N° 13a del presente documento*
- **Declaración de origen de fondos:** *Anexo N° 14 del presente documento*
- **Formato de registro de proveedores:** *Anexo N° 15*

### **1.8.2 Información adicional a diligenciar – Fiducóldex**

Fiducóldex requiere de la presentación de los siguientes documentos por parte del proponente:

- **Formulario de conocimiento de persona jurídica no cliente:** *Anexo N° 16*
- **Formulario de inscripción de proveedores:** *Anexo N° 17 del presente documento*

## **1.9 ESTUDIOS PARA PARTICIPAR EN EL CONCURSO**

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 27 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

Corresponde a todo proponente efectuar la investigación, levantamiento de información y análisis 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, los cuales 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.

### **1.10 CONDICIONES DE LA PROPUESTA**

No se aceptará que las respuestas a todo lo descrito en la propuesta y los requerimientos sean referidas a folletos, catálogos generales, publicaciones genéricas, o papers públicos, sin que previamente se haya dado una explicación clara y concreta en el texto mismo de la respuesta.

En cualquier caso, así la respuesta enuncie su cumplimiento, si la misma no satisface los requerimientos de Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) o se determina que la explicación o sustento dado no cumple lo solicitado, se considerará como no cumplida en el aspecto respectivo.

#### **1.10.1 Validez de la propuesta**

Se recomienda que las propuestas tengan una validez mínima de seis (6) meses, contados a partir de la fecha de cierre de la Invitación.

#### **1.10.2 Idioma y moneda de la propuesta**

Toda la información y datos que tenga que presentar el proponente en su oferta deberán estar en idioma español. En los casos en que deba aportar información que se encuentre en un idioma diferente, deberá presentar su correspondiente traducción al español a no ser que se trate de aspectos muy técnicos que no son de total traducción y que pueden ser entendidos en su enunciado original.

En la propuesta deben indicarse para cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) por separado, los precios expresados en pesos colombianos, incluyendo todos los costos en que pueda incurrir durante toda la vigencia del contrato que se celebre y los impuestos correspondientes, por ejemplo, IVA. El proponente deberá contemplar cualquier costo, dado que, si no se informa, el posible sobre costo deberá asumirlo el proponente para el completo desarrollo del proyecto.

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 28 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

Los valores en moneda extranjera deben expresarse en pesos colombianos indicando la tasa utilizada para la reexpresión y se debe dejar expreso, que dichos valores serán los que se aprueben para el contrato, independientemente de la TRM vigente a la fecha de su legalización. De esta forma, el valor aprobado de la propuesta no tendrá modificaciones durante el proceso de formalización.

### 1.10.3 Requisitos para participar en la invitación

Los proponentes deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- (i) Ser personas jurídicas nacionales o extranjeras, que cumplan con los requisitos establecidos en estos Términos de Referencia. El Oferente deberá contar con un mínimo de diez (10) años de constituido.
- (ii) Tener la capacidad financiera exigida en el numeral **1.11.7**
- (iii) Contar con una experiencia de cinco (5) años certificada en desarrollo de soluciones de CRM
- (iv) Aportar oportunamente toda la documentación exigida en estos Términos de Referencia.

### 1.10.4 Cronograma de la invitación

El desarrollo de esta convocatoria tendrá lugar de conformidad con el siguiente cronograma, el cual podrá ser modificado por Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) sin restricción, mediante la publicación de adendas.

Evento	Fecha y hora
Apertura y publicación de los Términos de Referencia	15 de febrero de 2017
Fecha límite de formulación de inquietudes por parte de los proponentes a Bancóldex/Filiales (vía correo electrónico)	3 de marzo de 2017 hasta las 4:00 PM
Respuesta de las inquietudes enviados por los proponentes	10 de marzo de 2017
Cierre de la invitación y límite de entrega de propuestas	21 de marzo de 2017 hasta las 4:00 PM

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 29 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

### 1.10.5 Lugar de prestación de los servicios

Para los efectos de esta contratación y del contrato derivado de ella, se tendrá como domicilio la ciudad de Bogotá.

### 1.10.6 Fecha y lugar de entrega de Propuestas

Las propuestas técnicas y económicas deberán ser entregadas debidamente firmadas, junto con los documentos exigidos en la Calle 28 #13A-15 Piso 39 Bogotá - Oficina de correspondencia dirigida a la Oficina de Mercadeo Relacional. La fecha límite de entrega es el día 21 de marzo de 2017 **hasta las 04:00:00 PM.**

Las propuestas deberán ser entregadas en sobres cerrados, con su respectiva carta remisoría, la cual debe indicar con claridad el número de la invitación a cotizar a la cual hace referencia y si la propuesta es técnica o económica.

Las propuestas presentadas **después de las 4:00:00 p.m.** del día indicado en la fecha de cierre, **se consideran presentadas de forma extemporánea y no serán tenidas en cuenta por las entidades.** Se recomienda llegar con suficiente tiempo de anticipación a Bancóldex para no tener retrasos con los procesos de ingreso al edificio.

No se acepta la presentación de propuestas vía correo electrónico.

### 1.10.7 Aclaraciones del contenido de la propuesta

Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) solicitarán por medio de la Oficina de Mercadeo Relacional de Bancóldex, mediante comunicación escrita de ser necesario, ampliar el contenido de su oferta o aclarar temas sobre la propuesta, sin que por ello pueda el proponente adicionar, modificar, completar o mejorar su propuesta.

Los proponentes podrán solicitar las aclaraciones y/o explicaciones que consideren necesarias para presentar su propuesta, para ello podrán formular por escrito sus inquietudes vía correo físico o electrónico al contacto: Juliana Fontal Díaz al correo [juliana.fontal@bancoldex.com](mailto:juliana.fontal@bancoldex.com) hasta el día 03 de marzo de 2017.

Las respuestas a las inquietudes formuladas por los proponentes se publicarán en el espacio de contratación de la página WEB de Bancóldex, para conocimiento de todos los interesados, siempre y cuando las mismas se presenten dentro del plazo establecido para ello y en los plazos indicados en estos Términos de Referencia.

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 30 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

### 1.10.8 Prórroga del plazo de la invitación

Cuando Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) lo estimen conveniente, se podrá prorrogar el plazo de presentación de propuestas, lo cual será informado mediante adenda.

### 1.11 EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

La metodología de evaluación de propuestas la realizara un comité integrado por funcionarios de Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex y se basará en los criterios de evaluación especificados en este documento, teniendo en cuenta los aspectos solicitados en los términos de referencia, con el fin de identificar las propuestas que por su calidad, coherencia técnica, funcional, experiencia y prestación de servicio, sin análisis de costos (evaluación técnica), ameriten ser tenidas en cuenta en la evaluación por cada una de la tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex), quienes son las encargadas de realizar el análisis y calificación para cada factor de evaluación correspondiente. Igualmente se hará verificación de la documentación básica requerida que deberá adjuntar el proponente.

La evaluación está compuesta por un puntaje técnico/funcional del **80%** y por uno económico correspondiente al **20%**. Los criterios definidos para la **evaluación técnica/funcional**, están distribuidos de la siguiente manera:

No.	Criterios técnicos / funcionales	%	Descripción
1	Experiencia del proponente	20%	<p>Evalúa la experiencia certificada del proponente en el desarrollo e implementación de proyectos de CRM en la nube, tomando como referencia trabajos realizados. Para ello, es necesario incluir el nombre del proyecto y empresa, en qué consistió así como adjuntar las certificaciones de las empresas.</p> <p>Al menos tres (3) certificaciones emitidas por los clientes de contratos suscritos en los últimos tres (3) años, preferiblemente con entidades del sector financiero, donde se hayan desarrollado trabajos similares a los solicitados en la presente invitación.</p> <p>Trayectoria: Mínimo diez (10) años de constituida la empresa.</p>
2	Experiencia del equipo de trabajo	20%	<p>Evaluación de la experiencia certificada del equipo de trabajo que participará en el desarrollo e implementación de la solución de CRM.</p> <p>Evaluación de la escolaridad del equipo de trabajo.</p>

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 31 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

3	Características funcionales y calidad de la propuesta	25%	Evalúa que las funcionalidades de la solución requeridas se encuentren debidamente descritas y explicadas en los presentes términos de referencia. Incluye la descripción de la metodología a utilizar, especificando: Actividades, métodos utilizados, roles y responsabilidades, formatos a utilizar y herramientas de soporte, entre otros.
4	Características técnicas (software/hardware)	25%	Evalúa que la funcionalidad de la herramienta de software, componentes e infraestructura de la solución, cumpla con los requerimientos solicitados.
5	Valor agregado	5%	Evalúa el valor agregado que el proponente ofrezca dentro de la propuesta, dentro de los cuales se incluye la implementación y adecuación del módulo de redes sociales.
6	Usabilidad (experiencia de usuario)	5%	La solución de CRM a contratar debe ser intuitiva, de fácil uso y entendimiento para los usuarios.
	Análisis financiero (habilitante)		Evalúa la capacidad financiera de la empresa, análisis que realiza el Departamento de Riesgo y la visita que efectúa el Departamento de Servicios Administrativos del Banco.
<b>Total criterios técnicos / funcionales</b>		<b>100%</b>	<b>Las propuestas iguales o mayores al <u>80%</u> pasarán a la evaluación económica</b>

Ningún proponente podrá ser considerado con una puntuación inferior al **80%** de la evaluación técnica/funcional. Se seleccionará como ganador al proponente que obtenga la mayor calificación producto de la sumatoria de los criterios técnicos y la oferta económica.

En la etapa de evaluación técnica/funcional, los proponentes que hayan resultado elegibles por cumplir con el puntaje mínimo exigido (**80%**), serán citados mediante comunicación enviada vía correo electrónico a la dirección que se haya especificado en el **Anexo N° 1: Carta de presentación**, para la sustentación y presentación de su propuesta.

### 1.11.1 Experiencia del proponente

Los proponentes deben realizar una presentación general de su empresa, en la cual se puede conocer el objeto de su negocio, su estructura organizacional y operacional para desarrollar el objeto de este proceso en diferentes ciudades del país, el talento humano con que cuenta a nivel interno y los instrumentos que dispone para contratar profesionales y técnicos, su capacidad de asociación, trayectoria en el mercado.

Es de especial interés conocer si la empresa cuenta con los siguientes documentos, los cuales debe adjuntar a la propuesta:

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 32 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

- a. Misión, visión, objetivos.
- b. Responsabilidad social y ambiental.
- c. Tiempo de permanencia en el mercado.
- d. Certificaciones que tiene del fabricante para dar un correcto manejo a la información de los clientes que tienen información en la nube.
- e. Certificaciones de competencias exigidas por el fabricante para implementar su herramienta.
- f. Informar si ha tenido o tiene contratos u órdenes de servicio con Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) y en caso afirmativo indicar los números y fechas de los mismos.
- g. Actualización de los documentos, en el caso de las empresas que tienen contratos vigentes con Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex).
- h. Diligenciamiento del formato "Certificación/cuestionario sobre la prevención del lavado de activos y financiación al terrorismo" exigido por el gobierno para procesos de contratación.
- i. Incluir resumen ejecutivo de la propuesta.
- j. Los demás documentos mencionados en el numeral **1.8 DOCUMENTOS QUE DEBE CONTENER LA PROPUESTA.**

Como complemento de este documento, la empresa podrá adjuntar el catálogo de presentación o portafolio de servicios de la empresa, así como la dirección de la página Web si dispone de ella.

**No se acepta la participación de proponentes asociados bajo la figura de consorcios o uniones temporales.**

### 1.11.2 Equipo de trabajo que integrará la realización de la solución

Para la ejecución del contrato, la empresa designara el equipo humano que considere necesario, no obstante, debe contemplar como mínimo para Bancóldex y sus filiales los siguientes perfiles:

Cargo	Requisitos	Detalle
Un Director de Proyecto	Profesional con mínimo 3 años de experiencia en proyectos de CRM y mínimo haber dirigido 2 proyectos de implementación de una solución de CRM en los últimos 2 años	Preferiblemente Ingeniero de sistemas o de áreas afines con certificación PMP o especialización en gerencia de proyectos
Un	Profesional con mínimo 3 años de	Ingeniero de sistemas,

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 33 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

Arquitecto de Información	experiencia en la integración de información de diversas fuentes de datos en soluciones de CRM	preferiblemente con especialización en arquitectura de software o empresarial
Un Líder Técnico	Consultor con mínimo 3 años de experiencia en implementación de soluciones de CRM	Ingeniero de sistemas con especialización o certificaciones relacionados con temas de software.  Debe poseer las certificaciones relacionadas con la solución ofrecida.
Un Analista Funcional	Profesional con mínimo 2 años de experiencia en levantamiento de requerimientos en proyectos de CRM	Ingeniero de sistemas o ingeniero Industrial o áreas afines

Además del personal relacionado, deberá contar con los profesionales o técnicos que se requieran para cumplir cabalmente el objeto del contrato de cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) tanto en su plazo como en calidad, y se deberá contar con todo el apoyo y todo el personal administrativo de la oficina central.

Para efectos de la evaluación, el proponente deberá presentar, junto con su oferta, la documentación que certifique la experiencia del equipo de trabajo. De ser posible, adjuntar certificaciones emitidas por clientes.

El equipo de trabajo principal deberá ser presentado por el proponente, diligenciando el *anexo N° 10*, incluyendo la información allí requerida, la cual deberá ser soportada de conformidad con los criterios y condiciones anteriormente mencionadas.

Nota: Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) no tendrán ningún tipo de responsabilidad laboral con el equipo de trabajo, éste depende totalmente del proponente.

### **1.11.3 Metodología y Características funcionales y calidad de la propuesta**

#### **Metodología a desarrollar**

El proponente deberá describir la metodología que será utilizada durante la adecuación e implantación de la solución ofrecida. Así mismo deberán especificarse los tiempos, recursos necesitados de cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) y

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 34 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

recursos del proponente ofrecidos para la implantación exitosa de su solución. Se debe incluir como mínimo:

- Actividades
- Métodos utilizados
- Roles y responsabilidades
- Formatos a utilizar
- Herramientas de soporte
- Planeación detallada del proceso de instalación y prueba o del equipo tal como se recibe de fábrica
- Pruebas: Técnicas y de usuario
- Esquema de funcionamiento
- Implantación
- Equipo de trabajo
- Resultados/productos de cada fase

El proponente deberá presentar una certificación de que el desarrollo se realiza bajo estándares y metodologías reconocidas tales como ISO, SPICE, CMM u otra, esto cuando se requiera labores de desarrollo (si aplica).

#### **Características funcionales**

Para consultar el criterio de evaluación Características funcionales es necesario remitirse a este: CAPITULO II. REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS/ 2.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.

#### **1.11.4 Características técnicas (software/hardware)**

Para consultar el criterio de evaluación Características técnicas (software/hardware) es necesario remitirse a este: CAPITULO II. REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS/ 2.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.

#### **1.11.5 Usabilidad (experiencia de usuario)**

La solución de CRM debe ser intuitiva, de fácil uso y entendimiento. El proponente deberá describir como se satisface esta necesidad, identificando factores como:

- Navegabilidad: acceso a la solución, menús, interfaces, creación de variables y creación de reportes, funciones de exportación.
- Ayudas que proporciona la solución (dentro de la herramienta y en línea)
- Lenguaje sencillo: tanto en documentos y ayudas como en funciones

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 35 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

El proveedor deberá proporcionar al menos dos (2) certificaciones de trabajos anteriores en donde se valide el fácil uso y apropiación de la solución en la organización, así como el número de usuarios iniciales y a la fecha.

#### 1.11.6 Valor agregado

Si el proponente lo considera, puede especificar el valor agregado que usará como complemento a la propuesta. La especificación de los valores agregados se orientará al análisis de los siguientes factores:

- Implementación adecuación y personalización del módulo de redes sociales.
- Nuevas perspectivas innovadoras que enriquezcan la solución.
- Funcionalidades o valores adicionales sobre el servicio requerido.
- Beneficios o reducciones en los costos de licenciamiento.

#### 1.11.7 Capacidad financiera

El proponente deberá remitir los estados financieros y las notas a los estados financieros a diciembre 2015 y 2014, y el corte más reciente que éste tenga. Basado en la información entregada, el Banco evaluará su capacidad financiera para garantizar la solvencia que le permita al proponente atender apropiadamente la contratación.

Durante la evaluación se tendrá en cuenta:

- 1) Los indicadores de crecimiento en ventas, margen neto, capital de trabajo, cobertura de intereses, razón de liquidez y nivel de endeudamiento, dichos indicadores se compararán con el promedio del sector.
- 2) Se revisará el endeudamiento del proponente en centrales de riesgo.

Adicionalmente, el proponente deberá cumplir como mínimo los siguientes parámetros:

Indicador Financiero	Cálculo del Indicador	Requisito a cumplir
<b>Capital de Trabajo Neto</b>	= Activo Corriente – Pasivo Corriente	El capital de trabajo neto debe ser superior o igual al diez (10%) del valor de la propuesta.
<b>Razón de liquidez</b>	= Activo Corriente / Pasivo corriente	La razón de liquidez debe ser mayor o igual a uno (1).

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 36 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

<b><i>Razón de Endeudamiento</i></b>	$= \frac{\text{Pasivo}}{\text{Total Pasivo} + \text{Patrimonio}}$	La razón de endeudamiento no debe ser superior al setenta por ciento (70%).
--	---	---

El análisis de la situación financiera y respaldo que ofrece cada uno de los proponentes se realiza con base en los indicadores financieros enunciados promediando el resultado de los periodos analizados.

La capacidad financiera es un criterio habilitante, por lo que en caso de no cumplir con uno de los indicadores financieros establecidos en el presente numeral se considera una causal de rechazo.

### **1.12 ACTIVIDADES ADICIONALES NO PREVISTAS**

Se podrá ordenar, por escrito, la ejecución de las actividades adicionales no previstas por las partes siempre que las mismas resulten necesarias para el adecuado cumplimiento del objeto contractual y la debida atención de las finalidades de la contratación.

El proponente no ejecutará dentro del desarrollo del contrato actividades adicionales no previstas que generen mayor valor del contrato sin la previa suscripción del respectivo contrato adicional y la ampliación y/o modificación de las garantías correspondientes. Cualquier actividad que se realice sin la suscripción del respectivo contrato adicional será asumida por cuenta y riesgo del proponente, de manera que Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) no reconocerán su costo.

### **1.13 CRITERIOS DE DESEMPATE**

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

- Metodología y calidad de la propuesta
- Experiencia del equipo de trabajo
- Experiencia específica
- El mayor puntaje en componente técnico
- El mayor puntaje en el componente económico y de valores agregados.
- Cronograma

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 37 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

- 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.
- Que el proponente sea una Mipyme

#### **1.14 CAUSALES DE RECHAZO DE LA PROPUESTA**

Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) se reserva el derecho de rechazar cualquiera o todas las propuestas que se presenten, si así lo conviene a sus intereses, sin necesidad de dar explicación alguna a los proponentes.

Algunas causales de rechazo son:

- El proponente no cumpla con las condiciones mínimas de participación.
- El proponente no cumpla con los requisitos definidos los presentes términos de referencia.
- El proponente no aporte toda la documentación requerida en el presente documento.
- Se haya 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.
- El proponente este incurso en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidades previstas en la Constitución o en la Ley.
- La presentación de varias ofertas por el mismo proponente por sí o por interpuesta persona (en consorcio, unión temporal o individualmente).
- La presentación de propuestas después de la fecha y hora estipulada en los presentes términos de referencia.
- EL Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. realizará consultas de control previo con el fin de analizar los riesgos relacionados con Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo –LAFT-, así como, en centrales de riesgo de todas las personas vinculadas a la propuesta. Si el proponente o sus vinculados se encuentran reportados por Bancoldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex), la propuesta se rechazará inmediatamente.
- El proponente ha sido condenado por delitos contra la Administración Pública, estafa y abuso de confianza que recaigan sobre bienes del Estado, utilización indebida de información privilegiada, lavado de activos y soborno transnacional.

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 38 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

### 1.15 DECLARATORIA DE DESIERTA DE LA CONVOCATORIA

La convocatoria se declarará desierta en los siguientes casos:

- Cuando ninguna de las propuestas evaluadas cumpla con los requisitos exigidos en los Términos de Referencia.
- Por motivos o causas que impidan la escogencia objetiva.
- Cuando se hubiere violado la reserva de las propuestas presentadas.
- Cuando no se presente ninguna propuesta.
- Cuando ninguna de las propuestas alcance la calificación mínima exigida establecida en el componente técnico.

### 1.16 OFERTA ECONÓMICA

El proponente deberá presentar tres (3) propuestas económicas, una por cada entidad. Los costos de licenciamiento e implementación del proyecto deben ser discriminados por separado. Se espera que el proveedor otorgue mejores precios a nivel de licenciamiento, uno general para las tres entidades, ya que, el volumen de licencias es relevante.

Los costos de implementación son diferentes para cada una de las entidades y dependen de lo que el proveedor considere, según las características de cada una.

En caso de que alguna de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex o Fiducóldex) desista del desarrollo e implementación de la solución de CRM el proveedor deberá mantener los precios dados referente a licenciamiento.

El número de módulos por cada una de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex), así como el número de licencias por entidad es estimado. Se solicita al proveedor presentar, adicional al valor total, el valor unitario por licencia, dado que puede llegar a variar:

Empresas	Módulos del CRM a implementar	Número de licencias estimadas
Bancóldex	Ventas y Marketing	90 licencias
Leasing Bancóldex	Servicio al cliente, Ventas y Marketing	20 Licencias
Fiducóldex	Servicio al cliente, Ventas y Marketing	8 Licencias

Es de aclarar que después de presentadas las propuestas por cada uno de los proponentes, y en caso de que alguna de las entidades (Leasing Bancóldex o Fiducóldex) desista del

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 39 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

proceso, Bancóldex podrá tomar la decisión de contratar solo o en compañía de la entidad (Leasing Bancóldex o Fiducóldex) interesada en continuar con el proceso de contratación.

Adicional a esto y en el eventual caso de que Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) consideren incluir en etapas posteriores la implementación de módulos adicionales a los descritos en estos términos de referencia, como por ejemplo del módulo de redes sociales, el proponente deberá describir en su propuesta económica los costos generales de esta implementación y las características generales y específicas del módulo. Es importante aclarar que la implementación y personalización de este módulo se podrá a discreción del Banco y/o sus filiales, realizar en una etapa posterior con la empresa contratada para desarrollar lo descrito en estos términos de referencia.

#### **1.16.1 Carta de presentación de la propuesta económica**

El proveedor presentará por separado su propuesta económica, *anexo N° 5* con carta dirigida a la Oficina de Mercadeo Relacional de Bancóldex. Todos los valores que se estimen en la propuesta económica deberán presentarse en pesos colombianos.

#### **1.16.2 Costos**

La propuesta debe indicar claramente precios unitarios y totales para cada ítem solicitado en este instrumento, discriminando IVA y descuentos. En el evento de que el proponente no discrimine estos valores, Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) los considerará INCLUIDOS en el valor total de la oferta y asumen que así lo acepta el proponente.

El proponente que sea escogido para efectos de facturación, deberá emitir facturas por separado así:

- A nombre de Bancóldex – NIT: 800.149.923-6, con lo descrito en este documento para la implementación de su solución de CRM
- A nombre de Leasing Bancóldex – NIT: 800.225.385-9, con lo descrito en este documento para la implementación de su solución de CRM
- A nombre de Fiducóldex – NIT: 800.178.148-8, con lo descrito en este documento para la implementación de su solución de CRM

#### **1.16.3 Items**

El proponente debe discriminar todos los costos en que incurrirá para el desarrollo del presente proyecto en la propuesta económica y que se deben tener en cuenta para el valor total, tales como:

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 40 DE 94</b>
	<b>BANCÓLDEX</b>	<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

- Valor de licenciamiento (descripción detallada).
- Valor de implementación (descripción detallada).
- Valor de la implementación de módulos adicionales a los solicitados (incluir la descripción detallada de sus características generales y específicas) La contratación de este servicio es discrecional por parte del Banco.
- Valor del contrato de mantenimiento y soporte una vez vencida la garantía

En la propuesta económica el proponente debe especificar en moneda legal colombiana el costo unitario de estos servicios por separado.

## **1.17 ELABORACIÓN DEL CONTRATO**

### **1.17.1 Términos para suscribir el contrato**

Una vez se adjudique el Contrato, Bancóldex informará por escrito de dicha decisión al Proponente favorecido, quien procederá a la firma y devolución del contrato a cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) 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 y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) podrán contratar con el proponente siguiente en el orden de calificación mayor a menor, y así sucesivamente. En el caso que no existiese más proponentes para seleccionar, la publicación se declarará desierta.

Ante eventuales incumplimientos que presente el contratista seleccionado, el contrato contendrá multas y cláusulas penales a cargo del proponente seleccionado.

### **1.17.2 Requisitos de legalización**

El Proponente seleccionado deberá asumir todos los gastos, impuestos, derechos, tasas y contribuciones que se causen por razón del perfeccionamiento y legalización del Contrato (Impuesto de timbre) o durante su ejecución y que se requieran pagar para dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes sobre el particular.

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

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 41 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

- a) Reconocimiento notarial del texto y de la firma por parte de un Representante Legal del Contratista.
- b) Aprobación por parte del Departamento Jurídico de cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex), de los seguros constituidos por el contratista de acuerdo con lo dispuesto en el contrato.
- c) Si el valor de este contrato supera las autorizaciones dadas al representante legal para suscribir contratos, anexar la autorización del órgano legal de la compañía, que le habilite para suscribir el respectivo contrato según la propuesta presentada.
- d) Certificado de pago de los aportes al sistema de salud y pensiones y aportes parafiscales de los empleados del contratista.
- e) Declaración de origen de fondos

### **1.17.3 Relación laboral**

Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) no adquirirán obligación alguna de carácter laboral con EL PROPONENTE, ni con los empleados que EL PROPONENTE vincule de cualquier forma para el desarrollo del contrato.

### **1.17.4 Vigencia del contrato**

La vigencia del contrato para la implementación del CRM estará sujeta al plan de trabajo definido por el proponente en su propuesta.

La vigencia del contrato para cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) se contará a partir de la legalización del mismo, la cual se impartirá contra la aprobación por parte del Departamento Jurídico de las garantías constituidas y la práctica de la diligencia de reconocimiento notarial de texto y firma impuesta por el contratista. Se continuará con la vigencia del soporte y mantenimiento por un (1) año una vez finalice el periodo de garantía.

Anualmente Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) harán una evaluación del servicio pudiéndose terminar el contrato en ese momento si fruto de la misma se concluye que el servicio no ha sido satisfactorio.

Este contrato podrá ser prorrogado de común acuerdo entre las partes mediante cruce de cartas con anterioridad al vencimiento del mismo, entendiéndose que EL PROPONENTE deberá ampliar el término de vigencia de las pólizas de seguro constituidas.

### **1.17.5 Forma de pago**

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 42 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) pagarán al proponente el valor del contrato de acuerdo con los entregables definidos en cada fase del proyecto y no se realizarán pagos por conceptos de anticipos.

La distribución de los pagos por fase será la siguiente:

Fase	% de pago
<b>Fase 1 – Identificación de necesidades / Levantamiento de información</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación y alcance de los componentes principales que integran la solución esperada</li> <li>- Revisión de las fuentes de información existentes</li> <li>- Identificación de necesidades referente a: información relevante y de valor para los diferentes niveles de las entidades, visualización de la información, e identificación de roles, perfiles</li> </ul>	13% del valor del contrato
<b>Fase 2 - Diagnóstico y diseño de la solución</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico de las funcionalidades que se necesitan implementar en cada una de las entidades y asegurar como se realizarán los procesos para garantizar la integración e integridad de la información</li> <li>- Entrega de un documento con el diseño de la solución de CRM a ser implementada</li> </ul>	13% del valor del contrato
<b>Fase 3 - Adecuación y personalización de la solución</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personalización, adecuaciones y desarrollo de la solución a implementar en cada una de las tres entidades</li> <li>- Parametrización y construcción de indicadores, tableros de control y demás reportes incluidos en la solución de CRM</li> </ul>	13% del valor del contrato
<b>Fase 4 - Pruebas de la solución</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de los requerimientos establecidos en las fases 1, 2 y 3</li> <li>- Proporcionar y detallar el uso del ambiente de pruebas</li> <li>- Realizar pruebas técnicas antes de iniciar pruebas en cada una de las entidades</li> <li>- Proporcionar a cada una de las entidades los resultados de las pruebas realizadas</li> <li>- Presentar una prueba de concepto a cada una de las entidades</li> </ul>	13% del valor del contrato
<b>Fase 5 - Puesta en producción de la solución</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Puesta en producción del CRM, instalación y configuración de la plataforma de software y hardware</li> </ul>	13% del valor del contrato

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 43 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

<b>Fase 6 - Documentación y cierre</b> - Entregar la documentación técnica y de usuario en <u>español</u> - Garantizar el cumplimiento de todos los objetivos y requisitos establecidos - Garantizar los procesos de capacitación de los diversos usuarios de la solución	<b>35%</b> del valor del contrato
--	-----------------------------------

Los valores se pagarán al proponente contra la presentación de los informes de avance y actas de entrega y visto bueno de la factura por parte del supervisor del contrato. El último pago se realizará una vez se haya finalizado a satisfacción el proyecto y no podrá ser inferior al **35%** del valor total del contrato.

El proponente debe indicar los ajustes según incremento anual para los servicios de mantenimiento y actualizaciones, en todo caso, éste no podrá superar el IPC vigente para el año en curso y no realizarán pagos anticipados por este servicio.

### 1.18 SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) efectuarán la supervisión y control de la ejecución del contrato que se derive del presente proceso de selección, a través de un funcionario designado por cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex).

El Supervisor está facultado para hacer solicitudes e impartir instrucciones al CONTRATISTA, sobre las cuales el CONTRATISTA deberá dar respuesta en forma oportuna.

Todas las comunicaciones y solicitudes destinadas al CONTRATISTA serán expedidas o ratificadas por escrito y formarán parte de los documentos del contrato. Serán funciones del supervisor todas las tendientes a asegurar, que el CONTRATISTA cumpla con las obligaciones pactadas en el contrato para la correcta ejecución de su objeto.

### 1.19 TERMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Son causales de terminación del contrato las siguientes:

- Por la completa ejecución de las obligaciones que de él surjan
- Por el mutuo acuerdo de las partes contratantes
- Por el incumplimiento grave de cualquiera de las obligaciones principales de una de las partes, siempre y cuando la otra haya cumplido cabalmente sus obligaciones o se haya allanado a cumplirlas

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 44 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) podrán dar por terminado el contrato de manera unilateral en cualquier tiempo, mediante comunicación escrita al Proponente con mínimo dos (2) meses de anticipación, sin que ello genere ningún tipo de responsabilidad ni indemnización por parte de Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) a favor de EL PROPONENTE.

### **1.20 PROHIBICIÓN DE CESIONES**

El proponente seleccionado no podrá ceder el contrato que se suscriba a persona alguna natural o jurídica, nacional o extranjera, sin previo consentimiento por escrito de Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex), pudiendo éste reservarse las razones que tenga para negar la autorización de la cesión.

### **1.21 NEGATIVA O ABSTENCIÓN INJUSTIFICADA A LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO**

Si el proponente seleccionado mediante la presente invitación no suscribe el contrato dentro del término previsto, Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex), procederán con las actuaciones necesarias ante la aseguradora con la que el proponente constituyó la garantía de seriedad de la oferta, a efecto de obtener la indemnización de los perjuicios que tal incumplimiento le haya causado.

En este evento Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) podrán adjudicar el contrato, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, al proponente calificado en segundo lugar, siempre y cuando dicha propuesta atienda favorablemente las necesidades de cada una de las tres (3) entidades. En el caso que no se dispongan de otros proponentes para adjudicar el contrato, se declarará desierta la publicación.

### **1.22 NÚMERO DE CUENTA BANCARIA**

El proponente debe presentar una certificación expedida por la entidad financiera en donde tenga cuenta de ahorros o corriente, a través de la cual Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) efectuarán los pagos, en caso de suscribir el contrato. Dicha certificación debe contener el nombre del titular, el número de identificación, el número de la cuenta, tipo de cuenta (ahorros o corriente), estado de la cuenta activa y que no sea conjunta. Ésta será la única forma de pago admisible por parte de Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex). En caso de requerir realizar un cambio en la cuenta indicada inicialmente, el proponente deberá informar al Bancóldex y sus filiales (Leasing

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 45 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

Bancóldex y Fiducóldex) mediante comunicado escrito y radicado en cada entidad con treinta (30) días de anticipación, justificando las razones del cambio.

### **1.23 OBLIGACIONES DE BANCÓLDEX Y SUS FILIALES**

En el desarrollo del contrato suscrito en virtud de estos términos de referencia, Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) tendrán las siguientes obligaciones:

- Pagar al contratista la suma debida según los términos del contrato.
- Cooperar con el CONTRATISTA para el normal desarrollo del contrato.
- Entregar al CONTRATISTA el material e información necesaria para efectos del desarrollo del objeto del contrato.

### **1.24 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

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

- Desarrollar las actividades contratadas, de conformidad con lo establecido en el Contrato y en sus documentos anexos.
- Dar cumplimiento a las demás obligaciones inherentes al objeto del contrato que se encuentren señaladas en el mismo.
- Cumplir con los ANS mencionados en el presente documento.
- Utilizar profesionales debidamente calificados para el desarrollo de las actividades a su cargo.
- El CONTRATISTA se obliga a mantener dentro del grupo de trabajo dispuesto para la ejecución de la Consultoría, a todo el personal mencionado en la propuesta presentada. En caso de que se requiera cambiar a alguno de los profesionales indicados, se deberá contar con la aprobación previa y escrita de Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex). El CONTRATISTA debe garantizar la continuidad del proyecto en los tiempos indicados en el plan de trabajo.
- Presentar a Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) informes periódicos sobre las actividades realizadas y sus resultados.
- Guardar absoluta reserva y no utilizar total o parcialmente la información que reciba directa o indirectamente de Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex), o aquella a la cual tenga acceso en cumplimiento del contrato o por cualquier otro motivo, adoptando las medidas necesarias para mantener la confidencialidad de tales datos.
- El CONTRATISTA se obliga para con Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) a transferirles a éstos el conocimiento de todas las actividades que sean desarrolladas en la ejecución del contrato. Por “transferencia de conocimiento” se

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 46 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

entiende que el CONTRATISTA deberá explicar a los funcionarios de Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) la metodología usada en el desarrollo de las actividades encomendadas, y compartirá toda la información que sirva de sustento al resultado de la consultoría.

- La firma seleccionada se someterá a los Manuales y Procedimientos de Contratación vigentes al interior de cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex), debiendo para ello cumplir con los requisitos particulares exigidos por ésta.

### 1.25 PÓLIZAS DE GARANTÍA

Para la ejecución del Contrato, el adjudicatario deberá constituir a favor de Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex 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:

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

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

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

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 47 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

## **1.26 GARANTÍA DE LA SOLUCIÓN OFRECIDA**

El proponente deberá detallar los periodos de garantía sobre los productos o componentes que integran la solución ofrecida, los nuevos desarrollos o las actualizaciones que se realicen sobre la solución. Este periodo debe ser mínimo de seis (6) meses, contados a partir de la fecha de la firma del acta de finalización del proyecto y recibo a satisfacción por parte de Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex. Esta garantía deberá cubrir los defectos en el software y los defectos o mal funcionamiento relacionadas con las personalizaciones realizadas en el software.

## **1.27 SUBCONTRATOS**

El adjudicatario de los recursos podrá subcontratar a su propia conveniencia las labores que requiera para la ejecución del Contrato, siempre y cuando por este conducto no se deleguen sus propias responsabilidades y se garanticen las mismas condiciones solicitadas por Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) para la ejecución del contrato. En todo caso, ante Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex), el CONTRATISTA será el responsable del cumplimiento de todas las obligaciones contractuales.

## **CAPITULO II. REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS**

### **2.1 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES**

La herramienta CRM debe ser de fácil usabilidad de cara al usuario final y de manera general debe permitir:

- Parametrizar estados de clientes (activos e inactivos), basados en la relación histórica transaccional
- Integración de toda la data de clientes disponible (fuentes internas y externas complementarias)

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 48 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

- Integración con otro tipo de información que se tenga en los diferentes sistemas de la compañía, y que permita generar información para alimentar dichos sistemas
- Contar con procesos de ETL que garanticen la depuración y actualización de datos antes, durante y después de la integración de los sistemas de información
- Describir el mapa de procesos para el diseño de la relación de clientes en su integración con la información del Core y los canales de atención
- Identificar la pertinencia de los campos y otorgar la flexibilización en el número y el tipo de campos creados, permitiendo un control total sobre los mismos: campos activos, inactivos, nuevos, modificaciones, eliminaciones, campos fijos, campos calculados, etc.
- Los campos de la **vista 360°** de cada cliente debe de poder parametrizarse para definir: campos obligatorios, opcionales y aquellos que el ejecutivo comercial no debe modificar (Disable)
- Identificación de oportunidades de negocio para su respectiva asignación por canal y control de etapas o cambio de estado de las mismas (ganadas, pérdidas o en trámite)
- Vista integral/ Vista 360° de los clientes, y los negocios que se están realizando: garantizar que toda la información obtenida a través de las diversas fuentes de información, así como la capturada por el sistema, incluyendo su información histórica, se pueda visualizar en una única vista
- Capacidad para realizar interacciones sobre cualquier canal por el cual el ejecutivo comercial haya tenido interacciones con el cliente y desde cualquier lugar. Incluye: hacer filtros, ordenamientos, hacer drill Down, entre otros
- Permitir la visualización de información filtrada por cualquier campo de la vista 360°
- Permitir visualización de consultas por el campo que le quiera llamar
- Permitir la búsqueda de un cliente por nombre o por NIT o cualquier otra variable
- Permitir generar reportes por cualquier tipo de grupo de datos o de canal
- Parametrización y administración de roles, perfiles y usuarios
- Permitir la actualización de información de cada uno de los clientes
- La solución de CRM no debe permitir la eliminación de campos de la **vista 360°** de cada cliente por parte de los ejecutivos comerciales
- La solución de CRM no debe permitir la eliminación de registros, a no ser que el perfil definido tenga permiso para esto
- Visualización en línea de reportes e indicadores de seguimiento del negocio y cumplimiento de metas, según perfiles
- Acceso a todos los procesos de negocio desde cualquier sitio y cualquier dispositivo
- Disponibilidad off-line: la solución de CRM debe permitir actualizar la información de oportunidades, terminar de actualizar información de contactos y crear clientes

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 49 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

potenciales en este modo. En el momento en que se vuelva a tener internet, cargarla automáticamente al CRM.

- Inclusión de nuevas variables en los reportes. Estas variables pueden resultar de fuentes externas o internas que se tengan en la bodega de datos y deben poder parametrizarse sin necesidad de requerir al proponente (Autonomía de Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) para realizar este tipo de procesos)
- Distribución masiva de correos electrónicos y habilitando landing pages para mediante la web, capturar información de clientes potenciales
- Creación, ejecución y seguimiento a campañas realizadas por tipo de canal y responsables al mismo tiempo
- Permitir en tiempo real, identificar el comportamiento de una campaña, tomar nuevas acciones, establecer nuevas actividades y construir nuevas comunicaciones
- Gestión e informes por tipo de actividades relacionadas con una cuenta o contacto, tales como; llamadas, reuniones, tareas, gestión de tickets, correos electrónicos y respuestas a campañas
- Contar con un sistema de alertas que identifique proactivamente la creación de campañas e información relevante a destacar por el ejecutivo comercial
- Permitir la parametrización y construcción de campañas permanentes relacionadas con las variables *transaccionales del Core*, las cuales permitan ser direccionadas hacia los diferentes canales por asignación automática o manual
- Que permita realizar diferentes tipos encuestas, que se puedan enviar automáticamente por correo electrónico y recibirla igualmente de manera automática para realizar tabulaciones o reportes sobre la misma
- Informes cualitativos de la gestión de entrada y salida, acordes con las campañas gestionadas
- Permitir la creación de reportes e indicadores del negocio y cumplimiento de metas
- Cargue de información a través de sistemas automáticos, de archivos en formato Excel y plano: de cliente potenciales, de postventa, de formación empresarial, de bases de datos con información financiera de los clientes, para ingreso de gestión comercial masiva y canales de atención: Chat, correo electrónico, herramienta de envíos masivos y gestión telefónica, incluye postventa
- Programación de actividades y alertas para realizar seguimiento a clientes, integradas con correo electrónico
- Permitir exportar a Excel, PDF y TXT, consultas y reportes
- Extracción de la información almacenada en el CRM a través de un módulo de extracción de datos que permita descargar en archivos planos o Excel la información histórica que contenga el CRM
- Contar con una vista integral de contactos, que sea de pleno uso a través de las diferentes gestiones de entrada y salida, con el fin de suministrarle a la fuerza

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 50 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

comercial un tablero de control multifuncional para la lectura, registro y seguimiento de cada interacción realizada con el usuario final

- Permitir la creación de un módulo de gestión de contactos, transversal a la solución ofrecida, en donde se permita la actualización de información general de clientes, gremios, aliados, cámaras de comercio, universidades, entes de control, entidades del gobierno general y local, entre otros. Para uso general de la fuerza comercial y como fuente única de información para eventos que se quieran programar
- Definir la política de relacionamiento de clientes con información única, de acuerdo a los roles que cumplen dentro de la organización (cliente, aliado, intermediario financiero, etc.)
- Proponer estrategias para administrar correctamente los datos registrados en las diferentes fuentes de bases de datos, las cuales deben atender la normativa vigente en materia de protección de datos personales, derecho a la privacidad y correcto uso de la información
- Implementar protocolos de gobernabilidad de datos
- Permitir la integración de modelos analíticos y predictivos o externos provenientes de otros proponentes especializados en *Business Intelligence*, los cuales se asocien al comportamiento de los clientes basados en su historial de vinculación; permitiendo obtener estrategias de fidelización, retención, venta cruzada y aumento de consumo
- Proveer integración con la Bodega de Datos que permita la lectura de información para la construcción de reportes dinámicos propios del negocio y que permita actualización de la información relacionada con contactos
- Permitir la generación de informes dinámicos, personalizados y gráficos con una vista integral de información del negocio
- Sistema parametrizable, entre otros: productos, información del cliente, operaciones por tipo de negocio, etc.
- Tableros de control parametrizables, ejemplo: por comercial, por producto, por tipo de clientes, etc.
- Reportes parametrizables por Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) sin necesidad de que el proponente intervenga, integrados con información que se capture de otros sistemas
- Integración con correo electrónico de Office 365
- Que permita parametrizar flujos de procesos para los negocios en curso y para las solicitudes de los clientes

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 51 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

- Permitir realizar la gestión de casos, oportunidades en curso, status, guías de venta cruzada, perfil del cliente, entre otros
- Parametrización presupuestal por comercial: el sistema debe permitir configurar metas por asesor
- Liquidación comercial de comisiones o incentivos
- Vista multicanal que le permita al asesor rotar por diferentes aplicaciones para dar respuesta a un cliente
- Otras requeridas por Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) que se encuentren dentro del alcance del proyecto, según lo establecido en el contrato de cada una de las tres entidades y permitan el desarrollo completo de la solución
- La solución debe permitir trazabilidad de la información
- La solución ofrecida debe estar en capacidad de generar al menos los siguientes informes y/o reportes, relacionados con el desempeño del servicio cualitativos y cuantitativos, en cualquier fecha de corte así:
  - Número de clientes y contactos totales
  - Número de clientes por tipo de campaña, asesor, canal o cualquier otra variable
  - Efectividad por tipo de campaña y canal
  - Número de clientes gestionados por los diferentes canales en un periodo de tiempo determinado
  - Detalle de correos masivos ejecutados a partir de campañas (enviados, rebotados, leídos, no leídos, clicks)
  - Informe detallado de recursos colocados por producto, plataforma de negocio/área, ejecutivo comercial, localización geográfica, moneda, tipo de campaña o por cualquier variable de segmentación de la base de datos
  - Contactos nuevos por canal
  - Prospectos nuevos por canal
  - Empresas por plataforma de negocio
  - Empresas por escala de valor y de permanencia
  - Colocación de desembolsos por canal
  - Colocación de desembolsos por campaña
  - Colocación de desembolsos por intermediarios financiero, sucursal y región
  - Resultados de campañas en proceso
  - Resultados de campañas terminadas
  - Cualquier otro informe y/o reporte de común acuerdo con el proponente

**IMPORTANTE:** Es requisito que la solución propuesta por el proponente para el desarrollo e implementación del CRM, permita la consolidación y vista única de información de cada

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 52 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

cliente por cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex); así como sus contactos, gestiones con la fuerza comercial, información transaccional por producto, información financiera, gestión de eventos presenciales-virtuales, participación y asistencia a eventos, contemplando así la trazabilidad permanente para una oportuna toma de decisiones. Debe permitir además todas las interacciones multicanal y las relaciones con los diferentes grupos de interés, entre ellos: empresarios (clientes, usuarios, clientes potenciales, consumidor financiero), gremios, cámaras de comercio e intermediarios financieros.

## 2.2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

### 2.2.1 Requerimientos generales

- El proveedor deberá desarrollar e implementar una solución de CRM en la nube que garantice la integración y sincronización de las diferentes fuentes de información que alimentaran el sistema, dentro de estas fuentes de información se encuentran las herramientas tecnológicas y aplicativos, bodegas de datos, información externa de fuentes como Excel, CSV y TXT e información obtenida por usuario de todos los canales que se manejen<sup>4</sup>
- El proveedor debe permitir la visualización de la información de las diversas fuentes de datos, sin embargo, las fuentes de datos obtenidas del Core solo se deben visualizar mas no almacenar. La información obtenida de fuentes diferentes a esta, como la obtenida mediante archivos planos, Excel, aplicativos o la obtenida directamente por el CRM se debe almacenar en su totalidad<sup>5</sup>
- La solución debe permitir a múltiples usuarios realizar consultas, actualizaciones y reportes sin que se note demora por parte del usuario final
- La solución de CRM debe permitir la integración con la herramienta de envíos masivos de cada una de las tres entidades, si aplica; Para Bancóldex, esta herramienta se llama ICOM y permite crear plantillas, cargar contactos, realizar envíos y obtener métricas detalladas por cada envío

<sup>4</sup> Los datos contenidos en el anexo N° 6 corresponden a los campos de los grupos de datos que se encuentran en las bases de Bancóldex actualmente, una vez sea escogido el proponente se entregará el detalle de campos por grupo de datos y se podrán incluir adicionales.

<sup>5</sup> Los datos contenidos en el anexo N° 6 corresponden a los campos de los grupos de datos que se encuentran en las bases de Bancóldex actualmente, una vez sea escogido el proponente se entregará el detalle de campos por grupo de datos y se podrán incluir adicionales.

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 53 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

- Garantizar la sincronización de las diferentes fuentes de información para la vista 360° de cada contacto, además de la consulta e interacción histórica en cada punto de contacto en el CRM
- La solución de CRM a implementar debe ser flexible frente a los cambios de estrategia comercial de Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) y debe permitir parametrizar todos los cambios futuros que se requiera en cuanto a la información que desea manejar de cada tipo de cliente y de cada plataforma comercial
- La solución de CRM no debe limitar el número de contactos relacionados con un Nit o empresa
- La solución debe permitir la administración unificada, para el tema de indicadores y reportes
- La solución presentada por el proponente debe ser en la nube - que funcione como servicio
- Los reportes y consultas deben ser flexibles según la necesidad de Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex)
- El proveedor deberá sustentar cómo está alineada la estrategia del negocio con la estrategia de tecnología. De igual forma deberá presentar cual es el plan de inversión en tecnología que se involucre en la prestación del servicio a contratar. Como entregable de este punto se debe presentar la descripción y los estimados numéricos
- El proveedor debe prestar apoyo técnico y tecnológico, y contar con el personal idóneo y especializado para administrar o soportar cualquier operación o proceso, con el fin de prevenir fallas y recuperar la información en caso de pérdida total o parcial
- El proveedor deberá presentar a Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) la descripción de todas las herramientas de software de aplicación que considere necesarias, para dar respuesta a los requerimientos solicitados en este documento de invitación. Esta descripción deberá mencionar sistemas operativos de los servidores, base de datos, lenguaje de programación, software de terceros y demás elementos relacionados; indicando en todos los casos las versiones utilizadas. Se deberán presentar diagramas de arquitectura de las aplicaciones
- Para el soporte y mantenimiento de la implementación realizada deben, existir acuerdos de niveles de servicio previamente establecidos y acordados por las partes
- La implementación de la integración realizada debe permitir cambios si el sistema central así lo requiere
- La solución de CRM desarrollada para Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) debe ser auto gestionable, esto quiere decir, que las tres entidades

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 54 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

tengan la capacidad de modificar o crear reportes, informes o indicadores, según consideren y sin necesidad de involucrar al proveedor

**IMPORTANTE:** Para el cargue de la información de fuentes externas a la base de datos, la solución debe contemplar un módulo de cargue y un módulo de validación que genere logs que permitan identificar los posibles errores e inconsistencias de la información. En caso de detección de errores no se debe permitir el cargue de datos. El proponente deberá ser explícito y claro en la forma de uso de este módulo, mediante capacitación y dentro del manual de funcionamiento de la solución.

Adicional a esto, dentro de los aspectos del desarrollo debe existir un módulo de extracción de la información desde la solución de CRM, de toda la Data almacenada en él.

### **2.2.2 Definición de conceptos y términos de la solución ofrecida**

El proveedor deberá detallar los conceptos y términos que son particulares de su propuesta, con el fin de tener un mejor entendimiento por parte de Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) para fines de la calificación de la propuesta.

### **2.2.3 Características generales**

El proveedor deberá presentar de manera resumida las características generales de la solución ofrecida, que cubra los requerimientos funcionales y no funcionales solicitados. Se debe describir en la propuesta la siguiente información de la solución presentada:

- Nombre del producto
- Versión del producto (si no es la última versión liberada, explique porque)
- Fecha de liberación de la versión presentada
- Fecha de liberación de la próxima versión (si se conoce)
- Idiomas que maneja la solución (se requiere en español)

### **2.2.4 Información específica de lo ofrecido**

El proveedor deberá especificar y/o detallar las funcionalidades de cada uno de los módulos del software presentado para la solución, los cuales deben estar ajustados a las necesidades planteadas en el documento.

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 55 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

### 2.2.5 Plataforma Tecnológica que soportará la solución

La propuesta deberá contener la especificación técnica de cada uno de los elementos y componentes que hacen parte de la solución, los cuales son prerequisites para la implementación y funcionamiento de ésta. En esta descripción se deberá mencionar los Sistemas Operativos, Sistemas Manejadores de base de datos, Lenguajes de programación, Software de terceros y demás elementos relacionados, indicando para todos los casos las versiones utilizadas.

El proveedor deberá garantizar que por los próximos tres (3) años, las herramientas, componentes y demás piezas de software que integran la solución presentada, estarán vigentes en el mercado con su debido nivel de soporte y de presentarse alguna novedad en este sentido, el proponente deberá comprometerse a realizar la correspondiente gestión para la actualización a la siguiente versión anunciada por el fabricante.

Igualmente se debe tener presente las actualizaciones o correcciones de los navegadores de internet actuales para mantener la funcionalidad en cada uno de ellos o en los más usados en el mercado (IE, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari y Opera).

### 2.2.6 Arquitectura Tecnológica

El proveedor deberá especificar la arquitectura de los diferentes componentes; hardware, software, comunicaciones, datos, otros recursos de tecnología, que tendrá la solución propuesta. Debe incluir los requerimientos mínimos y óptimos necesarios para la implementación de la solución y su correspondiente mantenimiento periódico.

### 2.2.7 Disponibilidad de la solución ofrecida

La disponibilidad de la plataforma tecnológica de la solución, debe ser igual o superior al **99.98%**; para todos los servicios contratados. Se debe presentar un reporte mensual a Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) de la disponibilidad de la solución y los motivos o causas de las indisponibilidades que se hayan presentado en el mes. El proponente debe presentar los Acuerdos de Niveles de servicio relacionados con la disponibilidad de la solución y las penalidades en caso de incumplimiento.

En los casos de indisponibilidad por mantenimientos programados, el proveedor deberá informar a Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) el plan de trabajo establecido con mínimo cinco (5) días hábiles de antelación para acordar y aprobar los horarios de los mantenimientos, esto con el fin de no afectar la operación y notificar con tiempo la indisponibilidad de la solución.

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 56 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

El proveedor debe describir como se manejaría el procedimiento de los mantenimientos programados.

El proveedor debe presentar un informe de gestión y mantenimiento realizado al software.

### **2.2.8 Compatibilidad con dispositivos tecnológicos de la solución ofrecida**

El proveedor deberá especificar los dispositivos y tecnologías compatibles con la solución presentada: dispositivos móviles, equipos de escritorio, portátiles, etc. La solución debe brindar flexibilidad en la conectividad a la herramienta por parte del usuario final, mostrando la información en línea o desconectado (OFF-LINE) desde cualquier dispositivo, tales como teléfonos inteligentes, tabletas, equipos de escritorio o portátiles, desde cualquier ubicación.

### **2.2.9 Software Base que requiere la solución ofrecida para funcionar**

El proveedor deberá especificar los lenguajes de desarrollo utilizados, el manejador de base de datos, herramientas ofimáticas y demás módulos o componentes que conformen la solución, teniendo en cuenta:

- Nombre del producto.
- Versión del producto (si no es la última versión liberada, explique porque).
- Fecha de liberación de la versión presentada.
- Fecha de liberación de la próxima versión.
- Proveedor o casa de software que lo distribuye.
- Si requiere licenciamiento, propuesta del esquema adecuado de dicho licenciamiento, teniendo en cuenta los ambientes de producción, pruebas y contingencia.
- Especificación de compatibilidad con otros sistemas y plataformas sobre las que puede operar.

### **2.2.10 Hardware que soportará la solución requerida**

Detallar la arquitectura de hardware que soporta la solución. Se debe especificar los requerimientos mínimos y óptimos en que trabaja la solución. Las interacciones que se deben dar entre cada uno de los componentes. Se debe detallar el servicio de hosting en la nube para alojar la solución y la información que almacenara, teniendo en cuenta los máximos estándares de seguridad requeridos en la actualidad. Se debe especificar los esquemas de seguridad física y lógica que tendrá el servicio ofrecido.

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 57 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

### **2.2.11 Migración y conversión de datos para la operatividad de la solución ofrecida**

El proveedor deberá presentar un plan de cargue inicial y migración de datos para la operatividad de la solución indicando la participación de cada una de las tres empresas (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) y del proponente, y qué condiciones se requieren para obtener una transición exitosa de la migración de los datos.

### **2.2.12 Garantizar la propiedad intelectual de los programas fuente para el Banco**

El proveedor debe garantizar que los componentes y piezas de software, archivos de configuración y personalización de la solución, pertenecen y son de uso exclusivo de Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex). Esta información debe ser documentada y entregada a Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) para su conocimiento y entendimiento.

### **2.2.13 Garantizar la utilización de estándares de diseño y desarrollo**

El proveedor debe garantizar que la solución ofrecida incorporará técnicas avanzadas en cuanto a diseño y herramientas de desarrollo vigentes para su construcción que no presentarán errores que impidan su normal funcionamiento. Esta garantía se hará efectiva cuando la aplicación presente errores en su ejecución bajo condiciones normales de operación.

### **2.2.14 Seguridad que posee la solución ofrecida**

El proponente debe tener presente al menos los siguientes mecanismos de seguridad a implantar con la herramienta de software que se proponga:

- **Autenticación:** Proceso de confirmación de la identidad del usuario. Antes de que una aplicación pueda autorizar el acceso a un recurso, debe confirmar su identidad. Esta es la primera capa de control de seguridad y debe de autenticarse con el directorio activo de la entidad.
- **Autorización:** Proceso que consiste en verificar si un usuario autenticado tiene permiso para obtener acceso a un recurso determinado. Siguiendo capa de seguridad tras la autenticación.
- **Protección de datos:** Proceso que consiste en proporcionar confidencialidad, integridad y no repudio a los datos.

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 58 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

- Sistema de control interno (auditorias-logs)<sup>6</sup>: Proceso que consiste en registrar y supervisar los eventos que se producen en un sistema y que son importantes para la seguridad.
- Herramientas de seguridad lógica con la que contará el servicio de hosting en la nube: Antivirus, antisпам, firewall, software para prevenir ataques o intrusiones, entre otros.

#### **2.2.15 Políticas de almacenamiento de respaldos o copias de seguridad**

El proveedor debe garantizar un respaldo permanente de la información generada como consecuencia del servicio prestado a Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex). El proveedor deberá especificar el procedimiento y la herramienta a usar para la generación de los respaldos de la información, se establece que la periodicidad de entrega de los medios con la información de respaldo sea anual.

#### **2.2.16 Manejo de imprevistos en la implementación de la solución ofrecida**

El proveedor deberá presentar un plan de contingencia para el manejo de los imprevistos que se puedan presentar en el proceso de implantación de la solución.

#### **2.2.17 Servicios de contingencia y recuperación de desastres**

El proveedor deberá presentar un plan de contingencia para la solución ofrecida y deberá indicar si cuenta con esquemas ya definidos para la recuperación ante desastres y describir cómo funcionan.

#### **2.2.18 Capacitación que brindará a la solución ofrecida**

El proveedor deberá presentar las condiciones bajo las cuales brindará la capacitación respectiva en todos los componentes que integren la solución: Tipos de capacitación (técnica, operación, administración y usuario), contenido de cada curso, duración, intensidad horaria, grupo objetivo del curso, requisitos de grupo, recursos necesarios para la capacitación u otras condiciones necesarias.

#### **2.2.19 Servicios profesionales que prestará en sitio o desde su empresa**

El proveedor deberá especificar en la propuesta el tiempo estimado y la cantidad del recurso humano que prestarán los servicios en sitio durante la duración del proyecto y los recursos requeridos para el óptimo funcionamiento del equipo en las instalaciones de cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex).

<sup>6</sup> Generación de logs, que se puedan extraer para sistemas de monitoreo

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 59 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

Especificar si para el soporte en sitio cuenta con representación en Bogotá y si no cuenta, especificar en qué ciudad o país más cercano a Bogotá se encuentra la representación de la empresa. Deberá indicar el esquema de soporte remoto en caso de ser ofrecido en la solución.

### **2.3 LICENCIAMIENTO DE LA SOLUCIÓN**

El proveedor deberá describir detalladamente el esquema de licenciamiento de la herramienta, las licencias mínimas que se deben adquirir para operar la herramienta, detallando los costos de cada una de éstas licencias.

Especificar claramente si se pueden comprar paquetes de licencias o únicamente licencias nombradas, explicar si se requiere un licenciamiento por módulos o con una licencia se pueden utilizar todos los módulos que componen la herramienta. Especificar si la solución requiere de un licenciamiento adicional para realizar la gestión a través de dispositivos móviles, ambientes de pruebas, desarrollo o contingencia.

#### **2.3.1 Software como servicio**

Para una solución como servicio (SaaS) el proveedor deberá explicar y cumplir las siguientes características:

#### **2.3.2 Software**

- Servidor web (sistema operativo, servidores aplicaciones, etc.)
- Servidor de bases de datos (motor y versiones)
- Tipos de navegadores que soporta
- Cumplimiento de la ley 1581 de protección de datos

#### **2.3.3 Hardware**

- Tipo de servidores
- Asignación de servidores
- Cantidad de memoria
- Características del procesador
- Tarjetas de Red
- Enrutadores
- Características de disponibilidad y escalabilidad

#### **2.3.4 Comunicaciones**

- Características de disponibilidad y escalabilidad
- Velocidad del canal de comunicaciones

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 60 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

- Medición y registro de parámetros del uso del ancho de banda
- Evaluación y administración del reuso
- Capacidad de ancho de banda para una concurrencia de 20 usuarios en promedio con una escalabilidad a 50 usuarios
- Infraestructura física
- Sistema de administración de redes
- Soporte a nivel del datacenter 7x24x365
- Disponibilidad del servicio (Uptime requerido 99.9995%)
- Especificación del canal, tipo de seguridad

### **2.3.5 Seguridad**

- Esquema de seguridad física y lógica del datacenter
  - Servidores aplicaciones
  - Servidores bases de datos
- Políticas de seguridad a nivel de accesos
- Gestión y seguridad de los servicios a prestar, necesarios para el correcto funcionamiento de la plataforma de TI
- Certificación de cumplimiento de políticas de confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información
- Servicios de administración de seguridad (SSL, encriptación de datos, herramienta de gestión y monitoreo para la detección temprana de intrusos, firewall, entre otros)
- Certificado Digital para acceso WEB

Adicionalmente, el proponente debe presentar la arquitectura completa mediante un esquema gráfico.

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 61 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

### CAPITULO III. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

#### 3.1 NORMATIVA GENERAL DE CUMPLIMIENTO

- **Políticas del SGSI<sup>7</sup>:** Para efectos del control de acceso del CRM nos referiremos en este documento a Clientes, Usuarios y Funcionarios
  1. El sistema debe contar con un módulo de administración y control de acceso sincronizado con el directorio activo de cada una de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) y con *Single Sign On SSO*

En este caso el proveedor deberá especificar el esquema lógico y físico de los elementos necesarios para garantizar una adecuada y segura conexión entre la nube y el directorio activo que se encuentra en sitio
  2. El control de acceso debe funcionar en el esquema de roles y responsabilidades y poseer control dual para las operaciones críticas si las hay (si aplica – se revisara en la fase de Identificación de necesidades / Levantamiento de información)
  3. La solución debe contar con un mecanismo de autenticación, administración y monitoreo para el control de acceso desde los equipos y las personas que se podrán conectar de manera remota al CRM
  4. El sistema debe contar con facilidades implementadas para el control por parte de los administradores de acceso, tales como consultas y listados para circularizar opciones y privilegios
  5. El sistema debe contar con un histórico de quienes han tenido acceso al sistema junto con sus atributos, inclusive después de la desvinculación para el caso de funcionarios
- El proponente debe cumplir con lo establecido en **la ley 1581 de 2012** (Protección de datos personales) y futura reglamentación frente al tema:
  - El sistema debe permitir la segmentación de clientes, usuarios y personas naturales si existieran, estas últimas para efecto de las protecciones a que se refiere la Ley de Protección de Datos Personales

<sup>7</sup> **SGSI:** Sistema de gestión de la seguridad de la información

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 62 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

- El proveedor debe cumplir con el rol de Encargado de los Datos previsto en la Ley
- Si el proveedor es quien recolecta datos personales a cuenta del Banco, éste se debe responsabilizar por obtener y mantener con doble custodia las autorizaciones de los titulares
- El proponente debe cumplir con lo establecido en la ley **1712 de 2014** y futura reglamentación frente al tema:
  - Preferiblemente el sistema debería contar con un mecanismo para marcar la categoría que tiene la información del CRM de acuerdo con su criticidad o clasificación que defina Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex)
- **Habeas Data:** Para el cumplimiento de esta Ley, es necesario que la solución permita tener segmentada la información de Clientes porque está sujeta a Reserva Bancaria y se debe tratar como información confidencial

Igualmente si el CRM llegara a almacenar información de proveedores, este segmento debe tener un tratamiento propio de reserva comercial

- El proponente debe cumplir con la normativa vigente para las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia -SFC, que se encuentran específicas en la **Circular externa 042 de 2012**, modificaciones y demás reglamentación vigente y futura sobre la materia. Para lo cual deberá explicar en su propuesta como se dará cumplimiento a lo siguiente:
  - **Numeral 3.1.4 C.E. 042 de 2012:** Dotar de seguridad la información confidencial de los clientes que se maneja en los equipos y redes de la entidad

El sistema preferiblemente debe permitir marcar la información sensible para facilitar el manejo seguro de la misma de acuerdo con definiciones del SGSI de cada una de las tres entidades
  - **Numeral 3.1.12 C.E. 042 de 2012:** Establecer procedimientos para el bloqueo de canales o de instrumentos para la realización de operaciones, cuando existan situaciones o hechos que lo ameriten o después de un

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 63 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

número de intentos de accesos fallidos por parte de un cliente, así como las medidas operativas y de seguridad para la reactivación de los mismos

La solución debería incluir la posibilidad de bloquear y desbloquear clientes en caso de presentarse situaciones que a criterio de cada una de las tres entidades, lo ameriten (si aplica – se revisara en la fase de Identificación de necesidades / Levantamiento de información)

- **Numeral 3.1.13 C.E. 042 de 2012:** Elaborar el perfil de las costumbres transaccionales de cada uno de sus clientes

El sistema debe permitir interface con la solución de monitoreo que utilice cada una de las tres entidades para el conocimiento del cliente (si la hay)

- **Numeral 3.1.17 C.E. 042 de 2012:** Tener en operación sólo los protocolos, servicios, aplicaciones, usuarios, equipos, entre otros, necesarios para el desarrollo de su actividad

La solución debe permitir el bloqueo de opciones que no sean necesarias. De igual forma deberían poderse activar cuando así se requiera

- **Numeral 3.2.3 C.E. 042 de 2012:** Exigir que los terceros contratados dispongan de planes de contingencia y continuidad debidamente documentados. Las entidades deberán verificar que los planes, en lo que corresponde a los servicios convenidos, funcionen en las condiciones pactadas

**La disponibilidad del sistema debe atender los requerimientos que en tal sentido haga Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) y contar con planes de contingencia probados, actualizados, documentados y certificados a cada una de las tres entidades por lo menos una (1) vez por año. Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) deberán poder participar en los ejercicios de pruebas cuando así lo decida**

Los planes de contingencia de la solución deben estar sincronizados con otros terceros que participen en la misma y además deben ser de conocimiento del Banco

La disponibilidad de la solución no debe verse afectada por la indisponibilidad de otros servicios. Nos referimos por ejemplo a la disponibilidad de Contact Center, página WEB y otros que lo requieran

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 64 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

- **Numeral 3.2.5 C.E. 042 de 2012:** Implementar mecanismos de cifrado fuerte para el envío y recepción de información confidencial con los terceros contratados

Preferiblemente el sistema debe permitir la clasificación de información para hacer posible la activación de medidas de seguridad como por ejemplo el cifrado de la misma (si aplica)

- **Numeral 3.3.6 C.E. 042 de 2012:** Llevar un registro de las consultas realizadas por los funcionarios de la entidad sobre la información confidencial de los clientes, que contenga al menos lo siguiente: identificación del funcionario que realizó la consulta, canal utilizado, identificación del equipo, fecha y hora. En desarrollo de lo anterior, se deberán establecer mecanismos que restrinjan el acceso a dicha información, para que solo pueda ser usada por el personal que lo requiera en función de su trabajo

El sistema debe generar logs a que se refiere la norma, los cuales deben ser de fácil lectura. Este requerimiento preferiblemente debe tener alcance a los cambios que se hagan en los registros de información y la dirección IP del responsable del cambio. Preferiblemente el log debe contener la información antes y después del cambio

- **Numeral 3.4.8. C.E, 042 de 2012:** Dentro de los procedimiento de cancelación o terminación de un producto, siempre que el cliente lo solicite, las entidades deberán entregar constancia en la que se advierta encontrarse a paz y salvo por todo concepto, asegurándose que los futuros reportes a los operadores de bancos de datos de que trata la Ley 1266 de 2008 sean consistentes con su estado de cuenta. ...”

El sistema debe permitir el registro de la cancelación de productos siempre que el saldo de los mismos sea cero e interactuar de manera consecuente con otros componentes del ecosistema (si aplica)

- **Numeral 4.9 C.E. 042 de 2012:** Dado que la solución de CRM debe poder ser accedida por los funcionarios que autoricen Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) usando el canal de Internet, se solicita al proveedor, explicar cómo se dará cumplimiento a los siguientes numerales a que se refiere la norma específicamente para ese canal:

- **Numeral 4.9.1 C.E. 042 de 2012:** Implementar los algoritmos y protocolos necesarios para brindar una comunicación segura

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 65 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

- **Numeral 4.9.2. C.E. 042 de 2012:** Realizar como mínimo dos veces al año una prueba de vulnerabilidad y penetración a los equipos, dispositivos y medios de comunicación usados en la realización de operaciones monetarias por este canal. Sin embargo, cuando se realicen cambios en la plataforma que afecten la seguridad del canal, deberá realizarse una prueba adicional (si aplica)
- **Numeral 4.9.3 C.E. 042 de 2012:** Promover y poner a disposición mecanismos que reduzcan la posibilidad de que la información pueda ser capturada por personal no autorizado
- **Numeral 4.9.4 C.E. 042 de 2012:** Establecer el tiempo máximo de inactividad, después del cual se deberá dar por cancelada la sesión, exigiendo una nueva conexión
- **Numeral 4.9.5 C.E. 042 de 2012:** Informar al funcionario al inicio de cada sesión, la fecha y hora del último acceso al cliente
- **Numeral 4.9.6 C.E. 042 de 2012:** Implementar mecanismos que permitan a la entidad financiera verificar constantemente que no sean modificados los enlaces (links) de su sitio Web, ni suplantados sus certificados digitales, ni modificada indebidamente la resolución de sus DNS.
- **Numeral 4.9.7 C.E. 042 de 2012:** Contar con mecanismos para incrementar la seguridad de los portales, protegiéndolos de ataques de negación de servicio, inyección de código malicioso u objetos maliciosos, que afecten la seguridad de la operación o su conclusión exitosa.
- **Numeral 5 C.E. 042 de 2012:** Mantener tres ambientes independientes: uno para el desarrollo de software, otro para la realización de pruebas, y un tercer ambiente para los sistemas en producción. En todo caso, el desempeño y la seguridad de un ambiente no podrá influir en los demás

Por tratarse de una solución adquirida, el esquema de ambientes será el que posea el proveedor, sin perjuicio que la esencia del control que busca la norma, se preserve

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 66 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

- **Numeral 5.5 C.E. 042 de 2012:** Contar con interfaces que cumplan con los criterios de seguridad y calidad, de tal manera que los funcionarios y otros servicios puedan hacer uso de ellas de una forma simple e intuitiva
- **Numeral 5.6 C.E. 042 de 2012:** Mantener documentada y actualizada, al menos, la siguiente información: parámetros de los sistemas donde operan las aplicaciones en producción, incluido el ambiente de comunicaciones; versión de los programas y aplicativos en uso; soportes de las pruebas realizadas a los sistemas de información; y procedimientos de instalación del software

Preferiblemente el sistema debe contar con consultas que faciliten el cumplimiento de lo descrito en el anterior numeral y especialmente las opciones activas que no son utilizadas por los funcionarios

- **Numeral 7 C.E. 042 de 2012:** Las entidades deberán implementar un sistema de análisis de vulnerabilidades informáticas que cumpla al menos con los siguientes requisitos:
  1. Estar basado en un hardware de propósito específico (appliance) totalmente separado e independiente de cualquier dispositivo de procesamiento de información, de comunicaciones y/o de seguridad informática
  2. Generar de manera automática por lo menos dos (2) veces al año un informe consolidado de las vulnerabilidades encontradas. Los informes de los últimos dos años deberán estar a disposición de la SFC
  3. Las entidades deberán tomar las medidas necesarias para remediar las vulnerabilidades detectadas en sus análisis
  4. Realizar un análisis diferencial de vulnerabilidades, comparando el informe actual con respecto al inmediatamente anterior
  5. Las herramientas usadas en el análisis de vulnerabilidades deberán estar homologadas por el CVE (Common Vulnerabilities and Exposures) y actualizadas a la fecha de su utilización
  6. Para la generación de los informes solicitados se deberá tomar como referencia la lista de nombres de vulnerabilidades CVE publicada por la corporación Mitre ([www.mitre.org](http://www.mitre.org)). Estos informes deben ser presentados a cada una de las tres entidades

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 67 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

### 3.2 CONSIDERACIONES ADICIONALES

- Para el manejo de información sobre personas naturales o jurídicas no relacionadas al proceso de vinculación de clientes, el proponente debe cumplir con lo concerniente a la ley 1581 de octubre de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que las regulen, modifiquen o deroguen – Normas Vigente para la protección de datos personales (Habeas Data), asegurándose especialmente de contar con las autorizaciones requeridas para la recolección, tratamiento y circulación de datos
- El proponente deberá describir claramente el esquema de seguridad que maneja la solución o servicio; dando a conocer las características de acceso, roles, perfiles, permisos, auditoría, actualizaciones de seguridad, antivirus y análisis de vulnerabilidades utilizados en los servidores dedicados para la solución, entre otros aspectos mencionados en la circular (042) de la Superintendencia Financiera de Colombia
- Toda la información que se maneje en virtud del desarrollo del contrato es de propiedad de Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) y el proponente o proveedor debe describir claramente los mecanismos para la destrucción de la misma, cuando ya no sea necesaria, o cuando el contrato finalice, así como para devolverla a Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) en un formato estándar
- El proponente deberá tener en cuenta los requerimientos de información y de disponibilidad de los servicios para clientes y usuarios, a que se refiere la circular externa 028 de 2016 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia
- Implementación de CCM 3.0.1 (The Cloud Security Alliance Cloud Controls Matrix (CCM))
- La propuesta debe garantizar que el proponente será el responsable exclusivo de la calidad, oportunidad y cumplimiento de las diferentes componentes del proceso

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 68 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

- El proveedor debe documentar todas las actividades descritas y anexar los procedimientos operativos propuestos
- El proveedor debe notificar a Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) en caso de una solicitud de divulgación y los casos de violación de datos
- El proveedor debe divulgar a Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) la información sobre todos los subcontratistas utilizados para procesar los datos personales
- El proveedor debe establecer acuerdos de confidencialidad para las personas (funcionarios) que pueden acceder a datos personales dentro de la cadena de abastecimiento
- Una característica del CRM debe ser la restricción o limitación de la impresión de los datos personales de acuerdo con los roles y responsabilidades de los usuarios
- El proveedor debe especificar a Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) el procedimiento para la restauración de datos
- La solución debe brindar cifrado de datos que se transmiten a través de redes públicas (si aplica)
- Garantizar que el acceso a través de redes de comunicaciones y el nivel de seguridad sea igual al del acceso local de información. El proveedor deberá divulgar a Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) en qué países se almacenarán los datos y sus condiciones de seguridad
- Nivel de auditorías del sistema: Las auditorías de seguridad estén atendidas, revisadas y auditadas por personal calificado
- Describir claramente el esquema que utiliza tanto para la transmisión de información como para la autorización por parte del dueño de los datos.
- El proveedor debe leer, aceptar y aplicar lo dispuesto en el *anexo N° 9 del presente documento*

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 69 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

Si la solución está implementada sobre nube, adicionalmente se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. El contrato debe contener los aspectos previstos en el numeral 3.2 de la C.E. 042 de 2012 y en general disposiciones en relación con Protección de Datos Personales para información sensible
2. Terceros que participan en la solución de la nube ( cadena de valor de la nube)
3. Modalidad de nube que se está ofreciendo ( privada, híbrida, publica)
4. Cómo funciona la Administración de copias de seguridad durante la ejecución del contrato. Si Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) recibirán durante el contrato copias de respaldo periódicas que minimicen la dependencia total del proveedor en tal sentido. Especificar: periodicidad y disponibilidad de custodia para cada una de las tres entidades. de forma que se garantice la plena disponibilidad e integridad de los datos almacenados
5. Acuerdos de nivel de servicio tanto para disponibilidad como para desempeño del sistema
6. Posibilidad de hacer visitas encaminadas a constatar que las condiciones del contrato se cumplen
7. Medidas para la protección de la información almacenada y en tránsito
8. Cómo funciona el Plan de continuidad ofrecido para el servicio a contratar
9. Tratamiento transfronterizo de datos. En este caso, dónde estarán los datos tanto en ambiente de producción como en ambiente de contingencia

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 70 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

## CAPITULO IV. ESQUEMA DE SOPORTE DEL SERVICIO A CONTRATAR

### 4.1 MANTENIMIENTO A LA SOLUCIÓN OFRECIDA

El proponente deberá explicar y detallar de forma clara para cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) la prestación del servicio de mantenimiento a la solución implementada. **Adjuntar por separado la propuesta de mantenimiento y soporte anual.** Se pide detallar las condiciones de servicio, el esquema de atención, los costos y los Acuerdos de Niveles de Servicio: servicios, tiempos de atención, respuesta y/o solución, disponibilidad, prioridades, responsabilidades, documentación, garantías y penalizaciones por incumplimiento, que el proveedor tenga establecido con sus clientes y las condiciones de renovación una vez se finalice el contrato anual de soporte y mantenimiento (Ej. Incrementos, nuevos servicios, módulos adicionales, etc.).

Para la prestación de este servicio se deberán tener en cuentas las siguientes consideraciones:

- El soporte técnico se requiere en horario de oficina de manera general, pero se debe tener en cuenta que si por alguna razón ocasional se requiere fuera de este horario, cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) deberán poder contar con la prestación del servicio
- Se deben detallar los niveles de atención a los que cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) debe acudir en caso de un requerimiento y el mecanismo de atención por parte del proponente
- Se debe detallar el alcance del soporte técnico ofrecido y las exclusiones definidas que no estén contempladas como soporte
- Se debe tener en cuenta que la prestación del servicio será en las instalaciones de cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex)
- Relacionar los compromisos en cuanto a niveles de acuerdo de servicios y al desempeño del sistema

Adicionalmente, se requiere que el proveedor adjunte para atención de controles de cambio que no estén cubiertos por el contrato, el valor por hora, día o mes y la metodología que se tenga para su gestión.

### 4.2 SOPORTE TÉCNICO A LOS COMPONENTES DE LA SOLUCIÓN OFRECIDA

El proveedor deberá describir en la propuesta cómo se va a prestar el soporte técnico para la solución o para los componentes que presente en su propuesta (software base, aplicaciones, servicios, componentes, módulos, etc.). Presentar el esquema de atención, plan de comunicaciones y el equipo de soporte, si es subcontratado, describa el nombre del

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 71 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

subcontratista. Los tiempos de atención deben estar basados en los Acuerdos de Niveles de servicio que se presenten en la propuesta. Estos tiempos podrán ser sometidos a ajustes por las partes, según la criticidad y urgencia que se presente. El tiempo máximo de atención de una solicitud no deberá exceder de cuatro (4) horas y su solución dependiendo la gravedad no deberá exceder de 72 horas.

#### **4.2.1 Gestión de incidentes y problemas**

El proveedor deberá describir en la propuesta el procedimiento y condiciones para la gestión de incidentes y problemas que presente la solución, así como los canales autorizados y metodología de escalamiento. En caso de tener una herramienta o aplicación web para la radicación de los casos, presentar la herramienta en la propuesta.

#### **4.2.2 Personal asignado para la atención de la solución ofrecida**

El proveedor deberá describir el personal asignado para la atención, soporte y mantenimiento de la solución ofrecida: roles, habilidades, capacidades, tareas, experiencia, etc.

### **4.3 ACTUALIZACIÓN DE LA SOLUCIÓN OFRECIDA**

El proveedor deberá garantizar la actualización del producto o de los componentes que integran la solución presentada sin costo para Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex), detallando la información de los componentes o productos que se van a actualizar. Dentro de la información presentada, se requiere mínimo:

- Versión del producto.
- Fecha de liberación de la versión.
- Mejoras o correcciones implementadas en la versión.
- Prerrequisitos para la actualización.

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 72 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

## CAPITULO V – ANEXOS

### Anexo N° 1: Carta de presentación

Bogotá D.C., <Fecha de creación-<DD-MM-AAAA>>

Señores

**Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A - Bancóldex**

Calle 28 No. 13 A - 15 Piso 40

Ciudad

El suscrito <Nombre del Representante Legal del proponente> de conformidad con lo requerido en el proceso de contratación, cuyo objeto es <Escribir el objeto de la solución requerida>, presento oferta y solicito ser evaluado para la celebración del contrato objeto de la presente propuesta.

En caso de resultar aceptada la propuesta presentada me comprometo a suscribir el contrato correspondiente, a cumplir con las obligaciones derivadas de él, de la oferta que presento y los términos de referencia.

Declaro así mismo:

1. Que ninguna otra persona o entidad, diferentes de las nombradas aquí, tiene participación en esta oferta o en el contrato que será el resultado de este proceso y que, por lo tanto, solamente los firmantes están vinculados a dicha oferta.
2. Que hemos estudiado las condiciones y demás documentos de la solicitud, así como las condiciones e informaciones necesarias para la presentación de la oferta, y aceptamos todos los requerimientos establecidos en dichos documentos. Así mismo, manifestamos que Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) facilitaron de manera adecuada y de acuerdo con nuestras necesidades la totalidad de la información técnica requerida para la elaboración de la propuesta, garantizando siempre la reserva de la misma.
3. Que nuestra oferta cumple con todos y cada uno de los requerimientos y condiciones establecidos en los documentos del proceso.

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 73 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

4. Que, en caso de resultar aceptada nuestra propuesta, nos comprometemos a ejecutar la totalidad del objeto del contrato respectivo.

5. Que entendemos que el valor del contrato, conforme está definido en los documentos de los términos de referencia incluye la totalidad de los impuestos, tasas o contribuciones de cualquier orden, directas o indirectas que se causen o llegaren a causar por la celebración, ejecución y liquidación del contrato, así como todos los costos directos e indirectos que se causen por labores de administración y las utilidades del contratista.

6. Que toda la información registrada en nuestra propuesta es fidedigna.

7. Que realizamos las averiguaciones necesarias concernientes a la circular 042 “Seguridad y calidad de información, canales y medios de distribución de productos y servicios, desmonte o actualización” para aplicar todo lo relacionado con la seguridad de la información que aplique para el objeto del proyecto.

8. Que el (los) abajo firmante(s), obrando en nombre y representación del proponente manifiesto (amos) que me (nos) obligo (amos) incondicionalmente a firmar y ejecutar el contrato, en los términos y condiciones previstos en los términos de referencia. Que de acuerdo con lo establecido en las condiciones, adjunto se anexa la documentación solicitada en los mismos.

9. Que en caso de ser aceptada la propuesta presentada para la celebración del contrato derivado del presente proceso, me comprometo a suscribir y perfeccionar el contrato e iniciar la ejecución del objeto del contrato, en los plazos previstos en los términos de referencia del presente proceso.

10. Que, a solicitud de Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex), me (nos) obligo (amos) a suministrar cualquier información adicional necesaria para la correcta evaluación de la propuesta.

Esta oferta es presentada por **<Nombre del Representante Legal del proponente>** con número de cédula de ciudadanía No. **<Escribir número de cédula del representante legal del proponente>** y quien firma la carta de presentación y no tiene incompatibilidades o conflictos de interés con Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex).

<b>BANCOLDEX</b> 	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 74 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

El (Los) abajo firmante(s) declaro (amos) que he (mos) recibido todos los documentos y anexos descritos en los pliegos de condiciones, así como las adendas a las mismas.

Cordialmente,

---

**FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO**

**<Nombre del Representante Legal del proponente>**

**<Nombre de la compañía que representa>.**

**<Dirección del proponente>**

**<Ciudad del proponente>**

**<Teléfono del proponente>**

**<Correo electrónico del proponente>**

**<NIT del proponente>**

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 75 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

## **Anexo N° 2: Políticas corporativas de Bancóldex**

Las políticas de seguridad contenidas en este documento deben ser cumplidas por parte de los proveedores de Bancóldex S.A., para asegurar un adecuado nivel de confidencialidad, integridad y disponibilidad en su información.

1. Aportar certificación suscrita por el Representante Legal, sobre la propiedad del licenciamiento del software contenido en cualquier equipo de su propiedad, que ingrese al Banco. Igualmente, la certificación debe ser extensiva a cualquier software o herramienta tecnológica que se utilice para el desarrollo del objeto del contrato, para lo cual debe mediar el permiso o licencia suscrita por el fabricante.
2. Tramitar de manera previa la autorización del Banco para cualquier conexión e interacción con la red de Bancóldex y su información.
3. Aceptar el monitoreo de cualquier conexión e interacción con la red del Banco y su información cuando BANCOLDEX lo considere oportuno.
4. No acceder las áreas de Centro de Cómputo, Cintoteca o cualquier otro sitio declarado como de acceso restringido en el Banco, sin un acompañante o con la debida autorización, para lo cual se compromete a dejar registro en las bitácoras dispuestas para tal fin.
5. Garantizar que toda actualización y modificación a la infraestructura tecnológica del Banco será validada y aprobada en forma previa por la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología y por la Dirección del Departamento de Sistemas del Banco.
6. Utilizar los recursos tecnológicos que le entregue el Banco, en forma exclusiva para el desarrollo de la labor para la cual fue contratado.
7. Cumplir con especial cuidado, el principio de buen uso y confidencialidad de los medios de acceso que ha entregado el Banco para el desarrollo del objeto del contrato.
8. Asegurar que al término del contrato, toda información, software, dispositivos y demás elementos tecnológicos de propiedad del Banco serán eliminados de los equipos del proveedor, atendiendo los acuerdos de confidencialidad.
9. Asegurar que como producto de este contrato, entregará al Banco una solución que garantice confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información relacionada con el objeto del mismo.
10. Garantizar al Banco que el personal asignado por el proveedor a la atención del contrato, conoce y cumple las políticas contenidas en este documento y responde por cualquier inobservancia de las mismas.

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 76 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

11. Disponer de un plan de contingencia y continuidad que permita mantener disponible la prestación del servicio contratado por el Banco, en el evento que se presenten situaciones de interrupción. Dicho plan se mantendrá documentado y disponible en el momento que el Banco lo requiera para verificar su adecuado funcionamiento.
12. Si la información de propiedad del Banco es administrada por un tercero, se requiere contar con procedimientos y compromisos que garanticen un manejo seguro de la información durante la vigencia del contrato, así como la devolución en formato estándar o destrucción de la misma al finalizar la relación contractual.
13. Cualquier interrupción programada de la solución o servicio contratado con fines de actualización y mejoras debe ser administrada bajo un acuerdo de nivel de servicios previamente acordada con el Banco, principalmente con el fin de mantener informados a sus clientes y usuarios en los términos que establece la ley.
14. Las soluciones basadas en infraestructura de nube deben contener especificaciones relativas a los siguientes aspectos:
  - a) El contrato debe dar cumplimiento al numeral 3.2 de la C.E. 042 de 2012 y en general disposiciones en relación con Protección de Datos Personales para información sensible.
  - b) Terceros que participan en la solución de la nube ( cadena de valor de la nube )
  - c) Modalidad de nube que se está ofreciendo ( privada, híbrida, publica )
  - d) Cómo funciona la Admón de copias de seguridad durante la ejecución del contrato. Si Bancóldex recibirá durante el contrato copias de respaldo periódicas que minimicen la dependencia total del proveedor en tal sentido.
  - e) Acuerdos de nivel de servicio tanto para disponibilidad como para desempeño del sistema.
  - f) Posibilidad del Banco para hacer visitas encaminadas a constatar que las condiciones del contrato se cumplen
  - g) Acuerdo sobre devolución y destrucción de la información en poder del proveedor, al término del contrato
  - h) Cómo funciona el Plan de continuidad ofrecido para el servicio a contratar
  - i) Tratamiento transfronterizo de datos. En este caso, dónde estarán los datos del Banco tanto en ambiente de producción como en ambiente de contingencia.
  - j) Localización de los datos : Sitio principal y de contingencia en el que estarán los datos del Banco
  - k) Rol que asume el proveedor, es decir como Responsable o como Encargado, en los términos de la Ley 1581 de 2012

<b>BANCOLDEX</b> 	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 77 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

- l) Control de usuarios acorde con las políticas de administración de usuarios del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI de BancólDEX

<b>BANCOLDEX</b> 	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 78 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

### **Formato Carta de Aceptación - Políticas Corporativas de Bancóldex**

Bogotá D.C., <Fecha de creación-<DD-MM-AAAA>>

Señores

**Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A - Bancóldex**

Calle 28 No. 13 A - 15 Piso 40

Ciudad

Estimados Señores:

Actuando en mi calidad de Representante Legal de \_\_\_\_\_, y de acuerdo a su solicitud, con la presente me permito certificar que conozco y acepto las políticas corporativas adoptadas por el Banco.

En consecuencia, la sociedad que represento se obliga a dar cumplimiento a dichas políticas y a divulgarlas entre los funcionarios designados para la ejecución de dicho contrato.

Cordialmente,

\_\_\_\_\_  
Firma

Cédula:

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 79 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

### **Anexo N° 3: Valores institucionales de Bancóldex**

Los valores institucionales contenidos en este documento deben ser cumplidos y aceptados por parte de los proveedores de Bancóldex S.A.

1. **Honestidad:** Actuamos con rectitud, honradez, transparencia, integridad, buena fe, veracidad en todos y dentro de los más rigurosos principios éticos y legales, conceptos cuya aplicación rebasan el plano estrictamente laboral y se extienden a nuestra vida personal.
  
2. **Compromiso:** Nos esmeramos por trascender el simple cumplimiento del deber, aceptamos y reconocemos las consecuencias de nuestras decisiones y ejecuciones y anteponeamos siempre los intereses del Banco a intereses personales o cualquier otro propósito.
  
3. **Desarrollo del capital humano:** Trabajamos permanentemente por el fortalecimiento de la cultura de desarrollo integral del talento humano y damos un trato digno a las personas, independiente de su jerarquía institucional, valorando sus ideas, aportes y expectativas.
  
4. **Calidad y servicio al cliente:** Todos los funcionarios del Banco contribuimos permanentemente en la creación, innovación o mejoramiento de tareas, procesos, productos o proyectos contando con una cultura de eficiencia organizacional para tener un mejor servicio al cliente.
  
5. **Adicionalmente,** los proveedores de bienes y servicios deberán dar estricto cumplimiento a las directrices de la OIT y de otras entidades internacionales y/o nacionales relacionadas con la protección de los derechos humanos de los trabajadores a su cargo, tales como prohibición del trabajo infantil, prohibición de discriminación por condiciones de género, raza, situación económica, etc.

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 80 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

**Formato Carta de Aceptación - Valores institucionales**

Bogotá D.C., <Fecha de creación-<DD-MM-AAAA>>

Señores

**Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A - Bancóldex**

Calle 28 No. 13 A - 15 Piso 40

Ciudad

Estimados Señores:

Actuando en mi calidad de Representante Legal de \_\_\_\_\_, y de acuerdo a su solicitud, con la presente me permito certificar que conozco y acepto los valores institucionales adoptados por el Banco.

En consecuencia, la sociedad que represento se obliga a dar cumplimiento a dichos valores y divulgarlos entre los funcionarios designados para la ejecución de dicho contrato.

Cordialmente,

Nombre: \_\_\_\_\_

C.C: \_\_\_\_\_

Firma

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 81 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

#### Anexo N° 4: Formato de vinculación de clientes de bancóldex

Ver y descargar la información adjunta:

[http://www.Bancoldex.com/documentos/613\\_VinculacionJur%C3%ADdicaV8\\_22062015\\_162030.pdf](http://www.Bancoldex.com/documentos/613_VinculacionJur%C3%ADdicaV8_22062015_162030.pdf)

#### Anexo N° 5: Formato de propuesta económica

COMPONENTE	VALOR COP
<b><u>I.- REALIZACIÓN</u></b>	
Entregables:	
<b><u>Subtotal</u></b>	
<b><u>IVA (Impuesto al Valor Agregado)</u></b>	-
<b><u>TOTAL</u></b>	-

**Nota:** Favor totalizar en PESOS COLOMBIANOS (COP) al frente de cada título

#### Anexo N° 6: Detalles de dimensionamiento

(Documento Excel adjunto) Campos y variables del CRM, contiene los datos del Banco en cuanto a número de clientes, registros y dimensionamiento de la operación.

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 82 DE 94</b>
	<b>BANCÓLDEX</b>	<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

**Anexo N° 7: Formato carta de certificación de software**

Bogotá D.C., <Fecha de creación-<DD-MM-AAAA>>

Señores

**Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A - Bancóldex**

Calle 28 No. 13 A - 15 Piso 40

Ciudad

Estimados Señores:

Actuando en mi calidad de Representante Legal de \_\_\_\_\_, con la presente me permito certificar que conozco y acepto las políticas de seguridad corporativa adoptadas por el Bancóldex. Así mismo, y en caso que la sociedad sea seleccionada para ejecutar el contrato objeto de la invitación, me permito certificar que el software que utilizaré para la ejecución del contrato se encuentra debidamente licenciado. En consecuencia, la sociedad que represento se obliga a dar cumplimiento a dichas políticas y a divulgarlas entre los funcionarios designados para su ejecución.

Cordialmente,

\_\_\_\_\_  
Firma

Cédula:

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 83 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

## Anexo N° 8: Acuerdo de confidencialidad y tratamiento de datos personales

**CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2012, el **PROVEEDOR** actuará en calidad de Encargado de la Información que recopile, adquiera, conozca, use y/o administre en desarrollo del presente contrato. Por lo anterior, deberá asumir las siguientes obligaciones sobre la información que no tenga el carácter de pública, relativa a clientes, empleados, hijos de empleados, ex empleados, pasantes, aliados comerciales y personas relacionadas en los programas especiales que administra el Banco. (En adelante La Información):

1. Antes de recolectar los datos personales, garantizar que ésta se ha obtenido con la debida autorización previa y expresa por parte del titular de los datos, indicándole la finalidad para la que fue obtenida y que la misma será compartida con posterioridad a BANCÓLDEX, garantizando además su autorización para ello, además de todo aquello que establezcan las normas vigentes.
2. Tomar las medidas de custodias adecuadas y necesarias para garantizar que se conservará el carácter de confidencial de la información y evitar que ésta sea visualizada, modificada o sustraída por personal no autorizado. La información de la que el PROVEEDOR tenga conocimiento en virtud del presente contrato no podrá ser compartida con terceros, salvo que medie autorización expresa por parte del titular de los datos personales.
3. Conocer, entender y cumplir las políticas de protección de datos personales adoptadas por **BANCÓLDEX**, las cuales se encuentran disponibles para su consulta en la página web [www.Bancoldex.com](http://www.Bancoldex.com).
4. Abstenerse de utilizar la información con fines distintos a los autorizados por **BANCÓLDEX**, así como lo establecido en sus políticas de tratamiento de protección de datos.
5. Adoptar medidas de seguridad, necesarias y eficientes, que permitan mantener la información resguardada bajo un ambiente de control físico y lógico que asegure que sólo podrá tener acceso a dicha información el personal autorizado por Bancóldex. Además deberá tomar las medidas de seguridad necesarias para el cumplimiento de las instrucciones entregadas por el Banco.

<b>BANCOLDEX</b> 	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 84 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

6. 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 Bancóldex, así como facilitar y monitorear el cumplimiento de dichas instrucciones. Informar inmediatamente a **BANCÓLDEX** 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 Bancóldex.
7. Informar oportunamente a **BANCOLDEX** acerca de los posibles inconvenientes que se puedan presentar con el tratamiento de la información.

Cordialmente,

---

Firma

Cédula:

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 85 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

## **Anexo N° 9: Instrucciones sobre Seguridad y Calidad de la Información y Protección de Datos Personales**

### **Objetivo**

Establecer las condiciones de Seguridad y Calidad de la información así como la Protección de Datos Personales que los proponentes atenderán como parte de las obligaciones contractuales.

### **Definiciones**

Toda la información aportada por Bancóldex al proponente debe contar con los criterios de seguridad y calidad relacionados en el presente; en tal sentido, se entiende como información a todos aquellos datos de Bancóldex para el desarrollo del contrato.

#### **Criterios de seguridad de la información**

- a) Confidencialidad:** La información que no está autorizada por el Banco para ser divulgada, debe contar con las medidas de protección que se establecen en el presente documento.
- b) Integridad:** La información aportada por la solución adquirida debe ser precisa, coherente y completa desde su creación hasta su destrucción.
- c) Disponibilidad:** La información estará disponible para Bancóldex en los términos establecidos en el Contrato

#### **Criterios de calidad de la información**

- a) Efectividad:** La información que las partes intercambien en el ámbito del servicio debe ser pertinente y su entrega oportuna, correcta y consistente.
- b) Eficiencia:** El procesamiento y suministro de información utilizando de la mejor manera los recursos.
- c) Confiabilidad:** La información que intercambien las partes debe ser la apropiada para no exponer a la Parte receptora a riesgos e incumplimientos.

#### **Protección de Datos Personales**

**Tratamiento:** Conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

**Responsable del Tratamiento:** Bancóldex S.A.

**Encargado del Tratamiento:** El proponente

#### **Para lo anterior, el proponente debe:**

1. Contar con mecanismos para la detección temprana y el tratamiento oportuno a cualquier intento de uso no autorizado de la información del Banco o de detección de

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 86 DE 94</b>
	<b>BANCÓLDEX</b>	<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

software malicioso. Dicho tratamiento debe ser conocido por Bancóldex como parte del manejo de incidentes de seguridad.

2. Utilizar como referencia un estándar internacional para la gestión de seguridad de la Información.

3. Cifrar el transporte de la información que se intercambie con Bancóldex para efectos del desarrollo del contrato.

4. La identificación de usuarios en la solución adquirida por el Banco posee el esquema uno a uno, es decir que es única y personalizada.

5. Los elementos de la solución adquirida por el Banco cuentan con medidas de seguridad adecuadas durante su vida útil y minimizan el riesgo de ser provistos de software no autorizado.

6. Contar con adecuada segregación de funciones para el personal del proponente/proveedor que puede acceder a los elementos de la solución, bajo el esquema de roles y responsabilidades.

7. Contar con controles y alarmas que informan sobre la disponibilidad del sistema y además permiten identificar y corregir las fallas oportunamente.

8. Contar con procedimientos y controles para la entrega de la información manejada y la destrucción de la misma por parte del tercero una vez finalizado el servicio.

9. Mantener actualizados los datos que permitan identificar a los funcionarios que se desplazan al Banco para cumplir actividades relativas al desarrollo del contrato.

10. Informar adecuadamente al Banco las medidas de seguridad que debe tener en cuenta para el uso de la solución adquirida.

11. Establecer e implementar sistemas de seguridad informática con el fin de proteger contra cualquier riesgo la información que le sea suministrada por el Banco durante el desarrollo del Contrato, de tal forma que se evite que la información llegue a manos de terceros no autorizados.

12. Entregar procedimientos detallados sobre los mecanismos para el respaldo de la información, de acuerdo con el esquema que defina el Banco para empleados activos y sus familias, candidatos a empleados y exempleados.

13. Mantener habilitada la funcionalidad que le permita al Banco tomar backups periódicos de su información en formato estándar, durante la ejecución del contrato.

14. Mantener habilitados los log de auditoría y del sistema que faciliten el seguimiento al tratamiento de la información.

15. Mantener informado al Banco acerca de los terceros que participan en la solución adquirida por el Banco.

	<b>DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM</b>	<b>PAGINA 87 DE 94</b>
		<b>TÉRMINOS DE REFERENCIA No.</b>
<b>BANCÓLDEX</b>		<b>FECHA: 15 de enero de 2017</b>

16. Establecer y entregar acuerdos de nivel de servicio para el desempeño del sistema.
17. Entregar al Banco el procedimiento que utiliza el proponente/proveedor para destrucción la información del Banco que no se requiera o al término del contrato
18. Dar aviso oportuno al Banco cuando el Plan de continuidad ofrecido para el servicio entre a operar por cualquier eventualidad durante la ejecución del contrato.
19. Dar aviso oportuno al Banco si una autoridad competente del país donde se encuentran los datos llegase a solicitar la información del Banco.
20. Permitir al Banco la administración de los usuarios con acceso al sistema, de acuerdo con las políticas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
21. La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No se acepta el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;
22. El acceso a los datos de la solución adquirida por el Banco solo puede permitirse para los funcionarios o terceros autorizados por el Banco, ni puede ser divulgada por ningún medio diferente a la solución adquirida.
23. El encargado del tratamiento debe manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 88 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
BANCÓLDEX		FECHA: 15 de enero de 2017

**Formato Carta de Aceptación - Instrucciones sobre Seguridad y Calidad de la Información y Protección de Datos Personales**

Bogotá D.C., <Fecha de creación-<DD-MM-AAAA>>

Señores

**Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A - Bancóldex**

Calle 28 No. 13 A - 15 Piso 40

Ciudad

Estimados Señores:

Actuando en mi calidad de Representante Legal de \_\_\_\_\_, y de acuerdo a su solicitud, con la presente me permito certificar que conozco y acepto las instrucciones sobre seguridad y calidad de la información y protección de datos personales adoptados por el Banco.

En consecuencia, la sociedad que represento se obliga a dar cumplimiento a dichas instrucciones y divulgarlas entre los funcionarios designados para la ejecución de dicho contrato.

Cordialmente,

Nombre: \_\_\_\_\_

C.C: \_\_\_\_\_

Firma

	DOCUMENTO PARA IMPLEMENTAR UN SERVICIO DE CONTACT CENTER Y CRM	PAGINA 89 DE 94
		TÉRMINOS DE REFERENCIA No.
SGC BANCÓLDEX		FECHA: Junio XX / 2015

**Anexo N° 10: Formato de composición del equipo de trabajo del proponente**

<b>Cargo</b>	<b>N° de personas</b>	<b>% de tiempo asignado</b>	<b>Duración estimada en meses</b>	<b>Formación académica</b>	<b>Tipo de Experiencia Específica (certificada)</b>	<b>Salario</b>	<b>Beneficios</b>
<i>&lt;Escribir el cargo a desempeñar, ej. Director de proyecto, Arquitecto Líder de Desarrollo, Especialista en pruebas, etc.&gt;</i>	<i>&lt;Escriba el número de personas que están destinadas por cargo&gt;</i>	<i>&lt;Porcentaje de tiempo que participará en el proyecto, ej.25%, 50%, 100%&gt;</i>	<i>&lt;Escriba el número de meses, que el recurso participará en el proyecto, ej. 4, 0.5&gt;</i>	<i>&lt;Escriba el estudio acreditar para desempeñar el cargo, ej. Ingeniero de Sistemas, ingeniero industrial, etc.&gt;</i>	<i>&lt;Escriba la experiencia que debe tener para desempeñar el cargo, ej: Director de procesos en al menos dos (2) proyectos de sistemas de información&gt;</i>	<i>&lt;Escriba el valor en pesos del salario para el cargo.&gt;</i>	<i>&lt;Escriba los beneficios adicionales que tienen para el cargo como empresa, ej: Medicina pre-pagada, bonificaciones, etc.&gt;</i>



## 5.1 INFORMACIÓN ADICIONAL A DILIGENCIAR

### 5.1.1 Leasing Bancóldex

#### Anexo N° 12a : Formato Carta de Aceptación - Código de ética y conducta

Bogotá D.C., <Fecha de creación-<DD-MM-AAAA>>

Señores

**Leasing Bancóldex S.A. – Compañía de Financiamiento**

Calle 28 No. 13 A - 15 Piso 40

Ciudad

Estimados Señores:

Actuando en mi calidad de Representante Legal de \_\_\_\_\_, y de acuerdo a su solicitud, con la presente me permito certificar que conozco y acepto el código de ética y conducta adoptado por la Leasing.

En consecuencia, la sociedad que represento se obliga a dar cumplimiento a dichas políticas y a divulgarlas entre los funcionarios designados para la ejecución de dicho contrato.

Cordialmente,

\_\_\_\_\_  
Firma

Cédula:

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 3
		CÓDIGO: OP-GTE-D-011
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA EL DESARROLLO DE UN PROYECTO DE CRM PARA BANCOLDEX Y SUS FILIALES		Página 92 de 94

**Anexo N° 13a: Formato Carta de Aceptación - Código de mejores prácticas corporativas – buen gobierno**

Bogotá D.C., <Fecha de creación-<DD-MM-AAAA>>

Señores

**Leasing Bancóldex S.A. – Compañía de Financiamiento**

Calle 28 No. 13 A - 15 Piso 40

Ciudad

Estimados Señores:

Actuando en mi calidad de Representante Legal de \_\_\_\_\_, y de acuerdo a su solicitud, con la presente me permito certificar que conozco y acepto el código de mejores prácticas corporativas – buen gobierno adoptado por la Leasing.

En consecuencia, la sociedad que represento se obliga a dar cumplimiento a dichas políticas y a divulgarlas entre los funcionarios designados para la ejecución de dicho contrato.

Cordialmente,

\_\_\_\_\_

Firma

Cédula:

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 3
		CÓDIGO: OP-GTE-D-011
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA EL DESARROLLO DE UN PROYECTO DE CRM PARA BANCOLDEX Y SUS FILIALES		Página 93 de 94

## Anexo N° 14: Declaración de origen de fondos

### Persona Natural y Jurídica

Yo, \_\_\_\_\_, identificado con el documento de identidad No. \_\_\_\_\_, expedido en \_\_\_\_\_, obrando en nombre propio y/o representación legal de \_\_\_\_\_ con NIT \_\_\_\_\_, de manera voluntaria y dando certeza de que todo lo aquí consignado es cierto, realizo la siguiente declaración en cumplimiento a lo señalado al respecto en la Circular Externa No.007 de 1996 expedida por la Superintendencia Bancaria hoy Superintendencia Financiera de Colombia, en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto 663 de 1993), Ley 190 de 1995 “Estatuto Anticorrupción” y demás normas legales concordantes.

1. Los recursos que manejo o mis recursos propios provienen de las siguientes fuentes (Detalle de la ocupación, oficio, Profesión, actividad, negocio, etc.) – No colocar genéricos como por ejemplo: comerciante).  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Si posee ingresos adicionales, especifique:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Declaro que estos recursos no provienen de ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo modifique o adicione.

4. No admitiré que terceros efectúen depósitos a nombre mío, con fondos provenientes de las actividades ilícitas contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo modifique o adicione, ni efectuaré transacciones destinadas a tales actividades o a favor de personas relacionadas con las mismas.

5. Autorizo a saldar las obligaciones o depósitos con esta institución, en el caso de infracción de cualquiera de los numerales contenidos en este documento eximiendo a LEASING BANCOLDEX S.A. de toda responsabilidad que se derive por información errónea, falsa o inexacta que yo hubiere proporcionado en este documento o de la violación del mismo.

En constancia de haber leído y acatado lo anterior firmo el presente documento a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ en la ciudad de \_\_\_\_\_.

**FIRMA DEL CLIENTE** \_\_\_\_\_

**NOMBRE** \_\_\_\_\_

	DOCUMENTO BANCÓLDEX	VERSIÓN: 3
		CÓDIGO: OP-GTE-D-011
TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA EL DESARROLLO DE UN PROYECTO DE CRM PARA BANCOLDEX Y SUS FILIALES		Página 94 de 94

C.C / NIT \_\_\_\_\_

**Anexo N° 15: Formato de registro de proveedores**

Adjunto a la publicación de estos términos de referencia.

**5.1.2 Fiducóldex**

**Anexo N° 16: Formulario de conocimiento de persona jurídica no cliente**

Adjunto a la publicación de estos términos de referencia.

**Anexo N° 17: Formulario de inscripción de proveedores**

Adjunto a la publicación de estos términos de referencia.