

TÉRMINOS DE REFERENCIA

LA TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA PARA CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MERCADEO RELACIONAL Y CONTACT CENTER PARA INNPULSA COLOMBIA.

CTAC-19

**BOGOTÁ D.C.
Septiembre de 2019**

Página 1 de 48



CAPÍTULO 1 CONDICIONES GENERALES

1.1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD CONTRATANTE

La entidad contratante es la **Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. –FIDUCOLDEX** con NIT. 800.178.148.8, sociedad de servicios financieros de economía mixta indirecta, constituida mediante Escritura Pública No. 1497 del 31 de octubre de 1992 otorgada en la Notaría Cuarta (4ª.) de Cartagena (Bolívar), autorizada para funcionar mediante la Resolución número 4.535 de noviembre 3 de 1.992 expedida por la hoy Superintendencia Financiera de Colombia, actuando como vocera del Fideicomiso Unidad de Gestión de Crecimiento Empresarial, en adelante **INNPULSA COLOMBIA** y en tal calidad, compromete única y exclusivamente el patrimonio del citado Fideicomiso.

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. INNPULSA COLOMBIA

INNPULSA COLOMBIA es un fideicomiso con recursos públicos y régimen administrativo de carácter privado, creado por la unión del Fondo de Modernización e Innovación para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ley 590 de 2000) y de la Unidad de Desarrollo Empresarial (Ley 1450 de 2011) en la Ley 1753 de 2015 -Artículo 13 del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018-, fideicomiso que promueve el emprendimiento, la innovación y el fortalecimiento empresarial como instrumentos para el desarrollo económico y social, la competitividad y la generación de un alto impacto en términos de crecimiento, prosperidad y empleo de calidad.

Se constituyó mediante la celebración de un Contrato de Fiducia Mercantil entre la Nación, representada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. Fiducoldex filial de Bancóldex.

Para cumplir con este objetivo, **INNPULSA COLOMBIA** materializa y opera diferentes programas, alianzas y convocatorias de recursos financieros y no financieros (no reembolsables), los cuales han sido diseñados y dirigidos a diferentes tipos de empresas, sectores e instituciones regionales y nacionales.

En consecuencia, la gestión de **INNPULSA COLOMBIA** se enfoca en:

- Transformar la mentalidad y cultura de los colombianos: fomentar el ambiente propicio para que los colombianos asuman el reto de emprender, innovar y mejorar la productividad de sus empresas, trabajando en la eliminación de barreras mentales que frenan su desarrollo creativo y activando pensamientos constructivos que potencialicen sus capacidades.
- Crear comunidad: promover el acercamiento de los empresarios colombianos para que trabajen en equipo y se sientan parte de un propósito común capaz de generar crecimiento económico y prosperidad para el país. Facilitar la articulación de sus capacidades creativas, técnicas y financieras con los demás actores del ecosistema.

- Favorecer el emprendimiento y la innovación empresarial: diseñar y ejecutar instrumentos, programas, servicios especializados y estrategias de financiación para acompañar a las empresas en todo su proceso de creación y crecimiento, desde la superación de obstáculos que lo impiden, hasta la gestión de recursos y apoyo técnico para que no dejen de avanzar y conquistar nuevos mercados como empresas de alto impacto.
- Trabajar por el crecimiento rentable y sostenido de las empresas: promover que todas las empresas del país incrementen su productividad, que logren su máximo potencial para acceder y prosperar en nuevos mercados, incentivando la sofisticación y diversificación de sus productos y servicios, la adopción de nuevas tecnologías y la inclusión productiva.

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVITACIÓN

Con la finalidad de mantener los canales de comunicación directos y efectivos con el público en general y para materializar la implementación de estrategias y tácticas de **INNPULSA COLOMBIA**, se hace necesario desarrollar una estrategia integral de mercadeo relacional soportada en el uso de un Contact Center.

El mercadeo relacional es un modo de acercamiento al público, objetivo que permite un mayor conocimiento de las diferentes audiencias, actividad que tiene como fin generar relaciones confiables con los usuarios de **INNPULSA COLOMBIA**. Esto parte del estudio del comportamiento de los usuarios con base en el diseño de estrategias y acciones destinadas a facilitar la interacción con los mismos y brindarles una experiencia memorable.

A su vez, el mercadeo relacional es un insumo para el desarrollo de herramientas que se ajusten a las necesidades de **INNPULSA COLOMBIA**, siendo una estrategia de comunicación y relacionamiento, que busca la oportunidad de divulgar la oferta de **INNPULSA COLOMBIA** y asesorar a los grupos de interés en cómo acceder a ella; en esta medida, se complementa la actual estrategia de comunicación de **INNPULSA COLOMBIA** otorgándole un enfoque integral.

1.4. REGIMEN APLICABLE

Por disposición de los artículos 11 y 13 de la Ley 1753 de 2015, por medio de la cual se expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 denominado “Todos por un Nuevo País”, el régimen aplicable para los actos y contratos celebrados por la Unidad, que se regulan por el Manual de Contratación, es exclusivamente el derecho privado.

De acuerdo con lo anterior, las principales normas que rigen la contratación de iNNpuls Colombia, están contenidas en el Código Civil y en el Código de Comercio. Lo anterior sin perjuicio de la naturaleza jurídica y la legislación aplicable a los otros contratantes.

En relación con **FIDUCÓLDEX**, debe señalarse que, dada su naturaleza de sociedad de servicios financieros de economía mixta indirecta del orden nacional, no está sujeta al Estatuto General de la Administración Pública

contenido en las Leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007, y se rige por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a la actividad financiera que desarrolla, es decir a lo dispuesto en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, al Código de Comercio y al Código Civil. Especialmente, deberán cumplirse las disposiciones que se encuentran relacionadas en el Código del Buen Gobierno Corporativo de **FIDUCOLDEX**.

1.5. CONFLICTOS DE INTERÉS

Antes de presentar su propuesta, el interesado deberá verificar que no se encuentre incurso dentro de las políticas de conflicto de intereses previstas en el Código de Buen Gobierno Corporativo de **FIDUCOLDEX** que se encuentra en la página de Internet www.fiducoldex.com.co

1.6. NATURALEZA DE LA INVITACIÓN A PROPONER

Este documento contiene exclusivamente una invitación a presentar ofertas a **INNPULSA COLOMBIA** y en ningún caso podrá considerarse como una oferta o propuesta de contrato formulada por **INNPULSA COLOMBIA**.

INNPULSA COLOMBIA decidirá si acepta una propuesta según las reglas generales contenidas en el Código de Comercio, **INNPULSA COLOMBIA** no estará obligada a contratar con ninguno de los proponentes que presenten propuestas en virtud de estos términos de referencia.

1.7. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información que conozcan los proponentes en virtud del presente proceso se destinará única y exclusivamente para los efectos de la presente invitación y según el caso, para la selección, suscripción y ejecución del respectivo contrato.

1.8. NEGOCIACIÓN

Si lo considera conveniente, **INNPULSA COLOMBIA** podrá realizar una etapa de negociación con los proponentes que hayan cumplido los requisitos mínimos exigidos en la presente invitación, empezando con el proponente que cumpliendo todos los requisitos habilitantes haya obtenido la mayor calificación de conformidad a lo establecido en el Manual de Contratación del fideicomiso, con el fin de obtener las condiciones más favorables para **INNPULSA COLOMBIA**.

1.9. COSTOS Y ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA

Serán a cargo del proponente todos los costos asociados a la preparación y elaboración de su propuesta, así como los que indirectamente se causen con ocasión de su presentación y eventual suscripción del contrato, como pólizas, fotocopias, etc.

1.10. IMPUESTOS Y DEDUCCIONES

Al formular la propuesta, el proponente acepta que estarán a su cargo todos los impuestos, tasas y contribuciones establecidos por las diferentes autoridades nacionales, departamentales o municipales, durante el presente proceso y la ejecución del contrato que eventualmente se llegare a suscribir.

1.11. NO MODIFICACIÓN DE LA PROPUESTA Y ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE LA INVITACIÓN

Una vez presentada la propuesta en los términos indicados en esta invitación y vencida la fecha y hora de cierre de la invitación, la propuesta no se podrá modificar, ni se podrá adjuntar ningún tipo de información adicional, a menos que lo haya requerido expresamente **INNPULSA COLOMBIA**. La presentación de la propuesta implica que el proponente acepta todas las condiciones y obligaciones establecidas en estos Términos de Referencia.

El proponente utilizará y diligenciará la totalidad de los formatos y/o anexos que se suministren, sin modificar su tenor literal y/o su sentido.

1.12. DOCUMENTOS Y PRELACIÓN

Son documentos de la invitación a proponer todos sus anexos, si los hubiere y todas las Adendas que **INNPULSA COLOMBIA** expida con posterioridad a la fecha de publicación del presente documento.

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

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

1.13. EXCLUSIÓN Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD PRECONTRACTUAL

INNPULSA COLOMBIA no será responsable por ningún daño causado a los posibles proponentes durante la etapa precontractual.

1.14. VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA

El Proponente está obligado a responder por la veracidad de la información entregada por él durante el proceso de selección. **INNPULSA COLOMBIA**, de conformidad con el artículo 83 de la Constitución Política, presume que toda la información que el Proponente presente para el desarrollo de esta invitación es veraz y corresponde a la realidad. No obstante, **INNPULSA COLOMBIA** se reserva el derecho de verificar toda la información suministrada por el Proponente.

1.15. IDIOMA DE LA PROPUESTA

La propuesta, sus anexos, correspondencia y todos los documentos intercambiados entre los proponentes y **INNPULSA COLOMBIA**, deberán estar escritos en idioma español.

1.16. DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR

Idioma: Los documentos otorgados en el exterior que no estén en idioma español deberán presentarse acompañados de una traducción simple. Si el proponente resulta seleccionado para la adjudicación del contrato, debe presentar la traducción oficial al idioma español de los documentos. La traducción oficial debe ser el mismo texto presentado en traducción simple.

Apostilla y Legalización: Los documentos otorgados en el exterior deberán presentarse legalizados o apostillados en la forma prevista en las normas vigentes sobre la materia, en especial en los artículos 74 y 251 del Código General del Proceso, artículo 480 del Código de Comercio y en la Resolución 10547 de 2018 proferida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia.

1.17. RESERVA EN DOCUMENTOS

En caso de que el Proponente considere que algún documento o información específica de su propuesta goza de reserva legal, deberá manifestarlo por escrito y soportarlo conforme a las normas legales que le brindan tal carácter.

1.18. CORRECCIONES, ACLARACIONES, MODIFICACIONES Y RETIRO DE LA PROPUESTA:

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

1.19. PROPUESTAS PARCIALES

No se aceptarán propuestas parciales para esta invitación, esto es, todos los servicios y documentos requeridos en los presentes términos de referencia deben estar incluidos en la propuesta presentada por los oferentes.

1.20. PROPUESTAS CONDICIONALES O PLURALES

No podrán señalarse condiciones diferentes a las establecidas en la presente Invitación. En caso de que la propuesta formule condiciones diferentes a las establecidas, se tendrán por no escritas. Sólo se tendrán en cuenta las variables indicadas en la presente invitación para la evaluación de las ofertas. Sin embargo, si se ofrecen ventajas técnicas y/o económicas de los servicios propuestos y se suscribe contrato con el proponente respectivo, éste quedará obligado a cumplir con TODO lo ofrecido. Estos ofrecimientos adicionales no supondrán una modificación o alteración a los parámetros esenciales establecidos en la Invitación a proponer, principalmente, a los factores de ponderación y escogencia.

1.21. DEFINICIONES

Donde quiera que, en los documentos de la presente Invitación y del contrato que se suscriba con ocasión de la misma, se encuentren los siguientes términos, tendrán el significado que se asigna a continuación:

1.21.1. DEFINICIONES JURIDICAS

ACEPTACIÓN DE LA PROPUESTA: Es la decisión en virtud de la cual se determina la propuesta que se selecciona y la autorización del respectivo contrato.

CÓMPUTO DE TÉRMINOS: Para efectos de la presente Invitación, se aclara que los términos expresados en días y horas se computarán desde la hora en que inicia el término y vencerán el último segundo de la hora inmediatamente anterior a la fecha y hora fijada para la respectiva actuación.

Cuando la prórroga de los términos con lleve fracciones de día, se tendrá en cuenta que éstas se contarán a partir del segundo siguiente al vencimiento del respectivo término y que cada día calendario con lleva 9 horas hábiles, entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m.

CONTRATISTA: Será la persona con quien **FIDUCOLDEX - INNPULSA COLOMBIA**, celebre el contrato autorizado para ejecutar las actividades o prestar el servicio que se requiere para la consecución de la finalidad de la presente Invitación. El contratista deberá acoger en su integridad las decisiones que adopte **FIDUCOLDEX - INNPULSA COLOMBIA**. Ni el contratista ni las personas contratadas por él adquirirán vínculo laboral alguno con **FIDUCOLDEX - INNPULSA COLOMBIA** y/o con la Fiduciaria.

CONTRATO: Es el instrumento legal autorizado, suscrito y aceptado por **FIDUCOLDEX - INNPULSA COLOMBIA** y el Contratista, para ejecutar el objeto y obligaciones allí contenidas, el cual será ley para las partes.

DÍA CORRIENTE O DÍA CALENDARIO: Es cualquier día del calendario, entendido como el espacio de tiempo de 24 horas, sin tener en cuenta si se trata de un día hábil o inhábil

DÍA HÁBIL: Es cualquier día comprendido entre el lunes y el viernes de cada semana entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., excluyendo de éstos los días festivos determinados por ley en la República de Colombia. En el evento en que la fecha en que finalice un plazo establecido en esta Invitación resulte ser un sábado o domingo u otro día inhábil, el último día de tal período o la fecha correspondiente, se trasladará al día hábil siguiente.

DISCREPANCIA: Diferencia entre la información, manifestación o documentos presentados en la propuesta y los requerimientos contenidos en la presente Invitación, verificados por el respectivo evaluador.

DOCUMENTO IDÓNEO: El documento expedido por instituciones autorizadas de conformidad con la legislación colombiana para impartir educación formal o el equivalente en otros Países o a través del cual se acredita una situación particular.

INVITACIÓN: Es la invitación a personas determinadas o no, a participar con una propuesta con miras a aceptar aquella que resulte más favorable, e inclusive si ninguna resulta serlo, no aceptar la(s) propuesta(s) presentada(s); En todo caso quien formula esta Invitación puede aceptar o no la(s) propuesta(s) presentada(s), y en el evento de no ser aceptada(s), no habrá lugar a reclamo o indemnización alguna para quienes presenten propuestas. **INNPULSA COLOMBIA** no estará obligada a contratar con ninguno de los proponentes que presenten propuestas en virtud de esta invitación a proponer. La presente Invitación es ley para las partes.

Este documento contiene exclusivamente una invitación a presentar ofertas a **INNPULSA COLOMBIA** y en ningún caso podrá considerarse como una oferta o propuesta de contrato formulada por **INNPULSA COLOMBIA**.

PROPONENTE: Es la persona jurídica que, en forma individual o conjunta (si aplica), presenta dentro de la oportunidad señalada para el efecto, una propuesta u oferta.

PROPUESTA: Es el ofrecimiento u oferta formulada por el Proponente en respuesta a la Invitación.

TÉRMINOS DE REFERENCIA: Son los documentos que contienen y conforman las disposiciones de obligatorio cumplimiento para los proponentes, para el contratista y para **FIDUCOLDEX - INNPULSA COLOMBIA**. Vencida la oportunidad para la modificación o la aclaración de dichos documentos, los mismos serán aplicables tal y como fueron expedidos.

1.21.2. DEFINICIONES TÉCNICAS

MERCADEO RELACIONAL: Es la actividad que tiene el fin de generar relaciones confiables con los usuarios de **INNPULSA COLOMBIA**. Esto parte del estudio de comportamiento de los usuarios con base en el diseño de estrategias y acciones destinadas a facilitar la interacción con los mismos y brindarles una experiencia memorable. Hace parte integral de esta actividad el uso de diferentes herramientas enlazadas con servicios de contact center para gestionar las relaciones, tales como: envió masivo de email, servicio de mensaje de texto SMS e IVR (respuesta de voz interactiva), landing page.

CONTACT CENTER: centro de comunicación interactivo que maneja diferentes canales de comunicación para la recepción/emisión de información, a través de: llamadas telefónicas, correos electrónicos, fax y comunicaciones online, incluyendo la mensajería de texto sms e IVR (llamada de voz interactiva), gestionado por un conjunto de recursos humanos, físicos y tecnológicos, con el fin de atender de manera personalizada, a los clientes o usuarios de **INNPULSA COLOMBIA**.

EMAIL MARKETING o su equivalente: software o plataforma de comunicación que tiene como fin enviar un mensaje, invitación, encuesta entre otros, de manera masiva utilizando el correo electrónico de **INNPULSA COLOMBIA** como canal de comunicación, así mismo es un conjunto de acciones pensadas, diseñadas y planificadas para alcanzar unos objetivos de marketing a través de contenido y diseño de valor para nuestros contactos.

LANDING PAGES (página de aterrizaje o página de destino): herramienta de tecnología digital que contribuye a la estrategia de marketing relacional de **INNPULSA COLOMBIA**; la cual consiste en el envío de tráfico visual a

través de banners, emailing, social media a o un enlace, información de la unidad con el fin de concretar asistencia a eventos, diligenciar una encuesta, o actualizar información etc.

OUTBOUND: Servicio de llamadas de salida realizadas por los agentes de Contact Center a los usuarios beneficiarios.

CAPÍTULO 2 CONDICIONES DE LA INVITACIÓN

2.1 OBJETO

La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. **FIDUCOLDEX** actuando como vocera del Fideicomiso **INNPULSA COLOMBIA** está interesada en recibir propuestas para contratar los servicios de mercadeo relacional y contact center para Innpulsa Colombia.

2.1.1. ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO

El proveedor que se seleccione a través de esta invitación deberá realizar mínimo las siguientes actividades y componente de apoyo, las cuales se prestarán de conformidad con lo establecido en la presente invitación:

Todos los servicios requeridos serán prestados en las instalaciones del contratista, **INNPULSA COLOMBIA** no requiere para la presentación del servicio personal IN-HOUSE.

- **SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y MERCADEO RELACIONAL EMAIL MARKETING O SU EQUIVALENTE SIEMPRE Y CUANDO SE REFIERA A ENVÍO MASIVO DE E-MAILS.**

Las actividades que componen este servicio integral están compuestas como mínimo de atención de telefonía, entrada y salida de llamadas y correo electrónico lo cual incluye la realización de las mínimo lo siguiente:

1. Realizar el montaje de los espacios físicos adecuados y elementos requeridos para la prestación del servicio de contact center, a través de estaciones de trabajo apropiadas para el equipo de trabajo que estará a disposición de **INNPULSA COLOMBIA** para poder atender llamadas de entrada, salida, recibir y contestar correos electrónicos.
2. Garantizar el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica, instalaciones físicas, procesos y procedimientos adecuados para la ejecución y gestión de los servicios de las labores generales y disponibilidad del recurso humano.
3. Asumir costos de operación y montaje de las estaciones de trabajo, y organizar su operación, considerando como mínimo lo siguiente:
 - a) Turnos laborales de 8:00 a.m. a 6:00 pm.
 - b) Contrato laboral con el personal asignado a la prestación de los servicios contratados.
 - c) Buzón telefónico 7x24 exclusivo para esta operación.

- d) Grabar los mensajes de bienvenida definidos por innpuls Colombia con el menú de desvío de llamada.
 - e) Entregar un informe mensual de actividades y reportes de gestión.
 - f) Generar y entregar reportes de gestión de conformidad con lo requerido por el supervisor.
4. Elaborar y realizar actualización periódica de las bases de datos entregadas por **INNPULSA COLOMBIA**. Estas bases de datos deben ser entregadas una vez finalice el contrato y la información debe ser eliminada de los registros utilizados, para la recolección, almacenamiento y uso del proveedor.
 5. Divulgar la oferta de **INNPULSA COLOMBIA** a través de las diferentes herramientas de comunicación y asesorar a los grupos de interés en cómo acceder a ella.
 6. Prestar los servicios de manejo de correo electrónico tanto de entrada como de salida masiva (info@innpulsacolombia.com), en los tiempos requeridos por **INNPULSA COLOMBIA**.

Para el desarrollo de la anterior actividad, **INNPULSA COLOMBIA** concederá la licencia de uso del correo descrito, el cual deberá ser manejado por el contratista.

7. Elaborar y desarrollar campañas de email marketing.
8. Contar con el servicio **de IVR** (Respuesta de voz interactiva), envío masivo de SMS (servicio de mensaje de texto), y remisión de landing page sin restricción de cantidad de uso.
9. Contar con Tecnología hardware y software, acceso a internet y todas las licencias de software necesarias para el óptimo desempeño de la operación, según la propuesta tecnológica presentada.
10. Contar con equipos de cómputo y telefónicos con los requerimientos necesarios para poder soportar la ejecución de las actividades.
11. Contar con un sistema de grabación que permita grabar y recuperar fácil y rápidamente el cien por ciento (100 %) de las llamadas que se tramiten durante la vigencia del contrato y al finalizar el mismo, para lo cual se deberá entregar un reporte de grabaciones a **INNPULSA COLOMBIA** con la periodicidad que requiera el supervisor.
12. Contar con respaldos o backups de personal y tecnológicos para cubrir fallas e incidencias en el servicio, cubrir vacaciones, incapacidades y ausentismos laborales.
13. Prestar un mínimo nivel de servicio del **Contact Center igual o superior al 95%, (contestar el 95% de las llamadas antes de 20 segundos)**, y el **nivel de abandono de llamadas no debe superar el 5%, (contestar el 95% de las llamadas entrantes)**.
14. Generar un informe mensual con el indicador antes mencionado y enviarlo a la persona que **INNPULSA COLOMBIA** designe. En el evento que no se cumpla **con al menos uno** de estos niveles mínimos de

servicio (Los indicados en el numeral anterior), se hará un descuento en la facturación de pago fijo mensual correspondiente al doble del porcentaje faltante para cumplir el mínimo de servicio.

15. Suministrar servicio de todos los canales existentes (llamadas entrantes, llamadas salientes, correo electrónico, SMS, IVR transaccional, landing page, chat)
16. Estructuración, elaboración y remisión de emailmarketing, en esta actividad se debe realizar la maquetación de piezas las cuales deben ser generadas de acuerdo con los requerimientos técnicos de la Unidad, generación de mensajes personalizados, estructuración de información (base de datos), elaboración de informes de efectividad, de acuerdo con lo requerido por **INNPULSA COLOMBIA**.
17. Contar con una herramienta que garantice que los correos dados de baja, sean excluidos de manera total y definitiva de los envíos masivos a que haya lugar.
18. Ofrecer el servicio y plataforma tecnológica para la operación de Contact Center la cual soporte el registro, organización y estructura de toda la información de los clientes de **INNPULSA COLOMBIA** proveniente de los diferentes canales: página web, eventos, telemarketing entre otros, y describir las herramientas para la presentación de informes e indicadores de nivel de servicio.
19. Ofrecer servicios de gestión de comunicaciones por correo electrónico o telefónicamente para seguimiento a campañas o confirmación de eventos.
20. Distribución masiva de correos electrónicos habilitando *landing pages* y *web*, permitiendo la captura de información de clientes potenciales.
21. Realizar la integración con correo electrónico de Office 365.
22. Atender el chat virtual de iNNpuls en los horarios establecidos por la unidad.
23. Disponer de la infraestructura tecnológica para el desborde/instalación de la(s) línea(s) telefónica(s) de iNNpuls, así como atender todas las llamadas de entrada y salida, tales como las llamadas locales, nacionales y a celular, las cuales deberán ajustarse a los planes previamente contratados por **INNPULSA COLOMBIA** con los diferentes operadores del mercado. En tal sentido el **INNPULSA COLOMBIA** asumirá el valor de las mensualidades facturadas por estos operadores.
24. Sistema de gestión de PQRS: Recepción de preguntas, quejas y reclamos para registrar el detalle de las llamadas recibidas a través de la línea de servicio al cliente, gestionarlas y direccionarlas a áreas específicas de **INNPULSA COLOMBIA**.

Registrar todas las interacciones y/o actividades requeridas por **INNPULSA COLOMBIA** en el CRM establecido por la unidad.

NOTA: Las líneas telefónicas que utilice el prestador de los servicios para el desarrollo de la labor contratada son de propiedad de **INNPULSA COLOMBIA** y deberán ser entregadas una vez se termine el contrato.

2.2. DURACIÓN

La duración del contrato que se suscriba será hasta de doce (12) meses contados a partir de la fecha de perfeccionamiento.

2.3. PRESUPUESTO DE LA INVITACIÓN

INNPULSA COLOMBIA cuenta con un presupuesto total para atender la presente invitación de DOSCIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS MCTE (\$250.000.000) incluidos todos los gravámenes e impuestos a que haya lugar.

2.4. CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN

El desarrollo de esta invitación tendrá lugar de conformidad con el siguiente cronograma, el cual podrá ser modificado por **INNPULSA COLOMBIA** sin restricción mediante adenda a los presentes Términos de Referencia:

DESCRIPCIÓN	FECHA	LUGAR
Publicación de Términos de referencia	18 de septiembre de 2019	Página web www.innpulsacolombia.com
Solicitud de aclaraciones y/o observaciones a los términos de referencia	Desde la apertura de la invitación hasta el 23 de septiembre de 2019	Correo electrónico info@innpulsacolombia.com (dirigido a INNPULSA COLOMBIA Unidad de Gestión de Crecimiento Empresarial, indicando en el asunto el nombre y número de la INVITACIÓN), con copia a: luz.alvarez@fiducoldex.com.co
Respuestas a preguntas y/o aclaraciones	Hasta el 30 de septiembre de 2019	Página web www.innpulsacolombia.com
Cierre de la INVITACIÓN y entrega de propuestas	3 de octubre de 2019 hasta las 11:00 a.m.	Calle 28 No. 13 ^a -24, piso 6 ^o Bogotá D.C.
Fecha máxima de recepción de propuestas remitidas mediante servicio de correo postal o courier	4 de octubre de 2019	(Fecha y hora de envío deberá encontrarse dentro del plazo límite estipulado para el cierre de la convocatoria, es decir a las 11:00:00 a.m. del 3 de octubre de 2019).

Publicación de la adjudicación	Hasta el 29 de octubre de 2019	Página web www.innpulsacolombia.com
--------------------------------	--------------------------------	---

2.5. CORRESPONDENCIA

Toda la correspondencia que se genere con ocasión de la presente Invitación, incluida la presentación de la propuesta, deberá ser entregada directamente en la siguiente dirección: Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. Fiducoldex, **Calle 28 No. 13 A 24 Piso 6° Torre B Edificio Museo del Parque de Bogotá D.C.**

La correspondencia relacionada con preguntas, observaciones y las respuestas cuando así se autorice, deberá ser remitida simultáneamente a los siguientes correos electrónicos: info@innpulsacolombia.com y luz.alvarez@fiducoldex.com.co (dirigido a **INNPULSA COLOMBIA**, indicando en el asunto, el nombre, número de la convocatoria y objeto).

Las solicitudes de aclaraciones que formule **INNPULSA COLOMBIA** a los proponentes, se efectuarán a través de los correos electrónicos suministrados por el proponente en su propuesta, por lo que se recomienda anotar en forma clara y legible esta información.

Cualquier comunicación que envíen los posibles proponentes, deberán dirigirla de la siguiente manera:

Señores:
FIDUCOLDEX S.A. - INNPULSA COLOMBIA
Calle 28 # 13 A 24 Piso 6° Torre B
Bogotá D.C., Colombia
INVITACIÓN No:
OBJETO:
PROPONENTE:
CORREO ELECTRÓNICO:

2.6. CIERRE DE LA INVITACIÓN

El día de cierre de la presente Invitación, se recibirán las propuestas **hasta las 11:00 a.m.** Se debe tener en cuenta que la hora de radicación será verificada con el número de guía (si la propuesta es remitida mediante servicio postal o courier) o con la asignada por el sistema de radicación de Fiducoldex ubicada en la Calle 28 No. 13 A - 24 Piso 6° Torre B Edificio Museo del Parque de Bogotá D.C., y es responsabilidad del proponente llegar con la suficiente antelación para la radicación de su propuesta en tiempo.

INNPULSA COLOMBIA se reserva el derecho de cerrar anticipadamente la presente invitación y de rechazar cualquiera o todas las propuestas que se presenten, si así conviene a sus intereses, sin necesidad de dar explicación alguna a los participantes y sin indemnizar ningún tipo de perjuicio o asumir costo alguno que con tal cierre o rechazo se pudiera generar a alguna de las entidades que presentaron postulación.

En caso de cierre anticipado se evaluarán exclusivamente las postulaciones presentadas hasta la fecha de cierre que se establezca en la citada publicación.

2.7. MODIFICACIONES Y ADENDAS A LOS TÉRMINOS DE LA INVITACIÓN

Toda modificación a los Términos de Referencia se hará mediante **ADENDAS** enumeradas, las cuales formarán parte integral de los mismos y serán publicadas en la página web de <https://www.innpulsa.com>

Todas las adendas deberán ser tenidas en cuenta por los Proponentes al formular su propuesta y formarán parte de estos Términos de Referencia.

2.8. PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE LAS PROPUESTAS

La propuesta deberá estar firmada por el representante legal de la persona jurídica, o por su apoderado debidamente facultado, evento en el cual se debe anexar el original del poder donde se especifique que se otorga poder para presentar **la propuesta y ser presentada en original** y una (1) copia fiel y exacta en medio magnético protegido de la documentación presentada en físico con todos los documentos que la componen junto con su propuesta técnica y económica, incluyendo todos los archivos y anexos.

La propuesta debe presentarse y radicarse dentro del término previsto en el cronograma antes mencionado y en el siguiente horario: desde las **9:00 a.m. hasta las 4:00 p.m.**, salvo el día de cierre de la presente Invitación, en el que se recibirán y radicarán las propuestas hasta las **11:00:00 a.m.**

La propuesta física debe estar precedida del índice o tabla de contenido donde se especifique los números de página donde se encuentra la información y los documentos requeridos en los términos de esta Invitación Abierta. Igualmente deberá, **presentarse íntegramente foliada** por hoja, desde el primer folio incluidas las hojas en blanco y legajada en el mismo orden en que se solicita, en sobres separados, cerrados y rotulados en los términos indicados anteriormente.

Si se presentare alguna diferencia entre el original de la propuesta y las copias, prevalecerá el texto del original.

Cualquier enmendadura en la propuesta o en los documentos que la acompañan deberá ser confirmada o validada con la firma del proponente.

No se aceptan propuestas enviadas por correo electrónico, fax o cualquier otro medio, ni las que sean radicadas con posterioridad a la hora de la fecha de cierre.

Se podrán radicar las propuestas a través de correo postal o courier: Para las propuestas que se remitan a través de servicio de correo postal o courier, **se tendrá como hora y fecha de radicado aquella que conste en el sello o guía que para tales efectos otorgue la oficina de correo correspondiente como constancia de su radicación para envío.**

La Fecha y hora de este radicado deberá encontrarse dentro de los plazos límites estipulados en el cronograma de los presentes términos, es decir deberá tener en cuenta las fechas del cierre de la invitación y entrega de propuestas; y además la fecha máxima de recepción de propuestas remitidas mediante servicio de correo postal o courier.

La propuesta deberá tener una validez mínima de tres (3) meses contados a partir de la presentación de esta.

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 la invitación.

Una vez radicada la Propuesta en la oficina de correspondencia y cerrada la invitación y entrega de propuestas, ésta no se podrá modificar, ni se podrá adjuntar ningún tipo de información adicional, a menos que lo haya requerido expresamente de oficio **INNPULSA COLOMBIA**. La presentación de la Propuesta implica que el proponente acepta todas las condiciones y obligaciones establecidas en los Términos de Referencia.

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.

La fecha y hora de cierre no se modificará o aplazará, salvo que **INNPULSA COLOMBIA** lo considere conveniente. La ampliación del plazo se dará a conocer mediante adenda que se publicará en www.innpulsacolombia.com antes de la fecha de cierre.

2.9. MODELO DE OPERACIÓN DE LA INVITACIÓN

El proceso de presentación, evaluación y adjudicación de la presente invitación se llevará a cabo de la siguiente manera:

- I. Los proponentes interesados en participar deberán radicar sus propuestas en el tiempo establecido en el numeral **2.4**.
- II. Una vez recibidas las propuestas, se adelantará la apertura de sobres en la cual **INNPULSA COLOMBIA** consolidará el listado de las propuestas presentadas y se excluirán del proceso las propuestas presentadas extemporáneamente, realizando la respectiva devolución de la propuesta.
- III. **INNPULSA COLOMBIA** procederá a verificar el cumplimiento de los **requisitos y documentos** jurídicos, y técnicos que se hayan previsto como habilitantes en la presente invitación.
- IV. Las propuestas que resulten **HABILITADAS** para la adjudicación serán comparadas objetivamente mediante la asignación de puntajes, de acuerdo con los factores de ponderación previstos la presente invitación.
- V. Se adelantará el proceso de vinculación al Proponente que haya obtenido mayor puntaje en su propuesta.
- VI. Se publicará en la página web www.innpulsacolombia.com los resultados del proceso conforme al cronograma establecido para tal fin.

2.10. SOLICITUDES DE ACLARACIÓN O COMPLEMENTACIÓN Y SUBSANABILIDAD

De considerarlo necesario, **INNPULSA COLOMBIA** podrá solicitar determinando un plazo perentorio, aclaraciones a la propuesta, respecto de cualquiera de los requisitos habilitantes y demás documentación de la misma. En ningún

caso la aclaración podrá dar lugar a modificar el alcance inicial de la propuesta, mejorarla, ni acreditar requisitos o condiciones adquiridas con posterioridad al cierre del proceso de selección. Igualmente podrá solicitar aclaraciones en aspectos de la propuesta económica, pero únicamente para la corrección de errores de transcripción, numéricos, matemáticos o de forma. En caso de que el participante no presente la aclaración o complementación en el plazo establecido, **INNPULSA COLOMBIA** podrá descartar su postulación.

Se consideran subsanables todos los documentos que sirvan para verificar el cumplimiento de criterios habilitantes.

Los criterios calificables, es decir, a los cuales se les otorga puntaje, no son objeto de subsanación.

Para los documentos que acrediten factores que otorgan puntaje, solo se puede pedir aclaración. En ninguna circunstancia se podrá acreditar con posterioridad al cierre de la invitación el factor susceptible de calificación.

En ningún caso se solicitará aclaración y/o subsanación respecto de propuestas parciales, pues están serán rechazadas.

2.11. DECLARATORIA DE DESIERTA

La declaratoria de desierta de la presente invitación procederá en cualquiera de los siguientes eventos:

- a) No se presenten propuestas,
- b) Ninguno de los proponentes cumpla los requisitos habilitantes.
- c) Ninguno de los proponentes que han cumplido los requisitos habilitantes, presenten propuesta económica dentro de los parámetros de la invitación.
- d) Cuando las propuestas presentadas sean rechazadas conforme a lo indicado en estos Términos.
- e) Cuando las propuestas presentadas sean inconvenientes a los intereses de **INNPULSA COLOMBIA**.

La declaratoria de desierta se comunicará a través de la página web de **INNPULSA COLOMBIA**, www.innpulsacolombia.com con lo cual se entenderán notificados todos los interesados en la presente Invitación Abierta.

2.12. RECHAZO DE PROPUESTAS

En los siguientes eventos las propuestas no se evaluarán y serán rechazadas:

- Cuando existan varias propuestas presentadas por el mismo proponente en el mismo proceso de selección. Solo se analizará y evaluará la última propuesta que haya sido radicada (orden cronológico), las demás serán rechazadas.
- Cuando **INNPULSA COLOMBIA** corrobore que la información suministrada por el proponente en alguno de los documentos no es veraz.
- Cuando la propuesta presentada no incluya todos los bienes y/o servicios requeridos en los Términos de Referencia (propuesta parcial).
- Cuando la propuesta no incluya la oferta económica

- **INNPULSA COLOMBIA** se reserva el derecho de rechazar cualquiera o todas las propuestas que se presenten, si así conviene a sus intereses, sin necesidad de dar explicación alguna a los participantes y sin indemnizar ningún tipo de perjuicio o asumir costo alguno por el rechazo de la misma.
- Cuando el proponente haya tratado de intervenir, influenciar o informarse indebidamente dentro del presente proceso de contratación, o cuando se presente la propuesta por un medio diferente al previsto en este documento.
- Las propuestas en las que la Gerencia de Riesgos de Fiducoldex S.A. ratifique la coincidencia total del postulante y/o sus relacionados con alguna fuente de reporte restrictiva referida a Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo –LAFT- y/o centrales de riesgo.
- Cuando el proponente se halle incurso en alguna de las causales de conflicto de intereses establecidas en el Código de Buen Gobierno de FIDUCOLDEX.
- Cuando fueren descubiertos convenios previos entre los proponentes relacionados con el objeto de la presente Invitación. Se entienden como tales los convenios tendientes a colocar a otros proponentes en condiciones de inferioridad o a limitar o restringir los derechos y prerrogativas de **INNPULSA COLOMBIA**. Igualmente, se encuentra dentro de esta causal la realización de prácticas restrictivas de la libre competencia - Cuando sea detectada cualquier causal de liquidación.
- Cuando el proponente se encuentre reportado en alguna de las listas internacionales vinculantes para Colombia relacionado con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
- En los demás casos expresamente establecidos en esta Invitación.

NOTA: INNPULSA COLOMBIA se reserva el derecho de rechazar aquellas propuestas, en el que el proponente tenga controversias jurídicas pendientes por definir con el citado patrimonio autónomo o con Fiducoldex S.A. en posición propia o como vocera de otros fideicomisos.

No obstante, **INNPULSA COLOMBIA** no está obligada a contratar con ninguno de los Proponentes que presenten propuestas en virtud de esta invitación.

Capítulo 3 VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS HABILITANTES

INNPULSA COLOMBIA procederá a verificar el cumplimiento de los requisitos jurídicos y técnicos que se hayan previsto como habilitantes en estos Términos de Referencia. De requerirse, se solicitarán aclaraciones y/o subsanaciones en esta etapa.

Las propuestas que resulten **HABILITADAS** para la adjudicación serán comparadas objetivamente mediante la asignación de puntajes, de acuerdo con los factores de ponderación previstos la presente invitación.

Si alguno de los documentos solicitados en la presente invitación consta en los archivos de **INNPULSA COLOMBIA** debe indicarlo expresamente en su propuesta señalando todos los datos necesarios para ubicarlo. **INNPULSA COLOMBIA** verificará que el documento que consta en archivos cumpla con los requisitos indicados en esta Invitación, y de no cumplirlos, se entenderá que el documento no fue aportado en la propuesta.

3.1 REQUISITOS HABILITANTES

3.1.1 REQUISITOS HABILITANTES DE CARÁCTER JURÍDICO

Capacidad Jurídica: La evaluación de la capacidad jurídica se llevará a cabo por parte de la Dirección de Contratación de FIDUCOLDEX S.A. y corresponde a las actividades tendientes a validar la capacidad jurídica del proponente y su representante legal para presentar la propuesta y celebrar el respectivo contrato en el evento que resulte adjudicado en el proceso de selección.

Para tal efecto la Dirección de Contratación de FIDUCOLDEX S.A. verificará contra el certificado de existencia y representación legal de los proponentes y demás documentos los siguientes aspectos:

- (i) Que el objeto social principal del proponente se relacione directamente con el objeto del contrato que se celebre como consecuencia de la adjudicación de la presente invitación.
- (ii) La fecha de constitución y la duración de la sociedad de acuerdo con lo exigido en los Términos de Referencia.
- (iii) Facultades del representante legal para presentar la propuesta y/o contraer obligaciones en nombre de la misma.

Quienes pueden ser proponentes: Podrán participar como proponentes los siguientes:

- (i) Ser persona jurídica, nacional con mínimo cinco (5) años de existencia (Constituida y registrada ante la Cámara de Comercio) a la fecha de presentación de la propuesta
- (ii) **Persona jurídica extranjera con sucursal en Colombia:** Podrán participar en esta invitación las sociedades extranjeras en Colombia cuando el proponente sea una sucursal, ya que, en este caso, se entiende la misma persona jurídica¹, con mínimo cinco (5) años de existencia (Constituida y registrada ante la Cámara de Comercio) a la fecha de presentación de la propuesta.
- (iii) **Consortios o uniones temporales.** consortios o uniones temporales. Se entenderá por propuesta conjunta, una propuesta presentada en Consorcio o Unión Temporal con un número plural de integrantes. En tal caso se tendrá como proponente, para todos los efectos, el grupo conformado por

¹ Las principales características de la sucursal son:

1. No goza de una personería jurídica distinta a la de la sociedad matriz (no tiene personería jurídica propia)
2. La sucursal y la sociedad matriz son la misma persona jurídica y, por lo tanto, la sucursal en ningún caso tiene capacidad legal superior o diferente a la de su oficina principal.
3. La sucursal es una prolongación de la matriz y forma parte de su mismo patrimonio y tiene como fin esencial realizar actividades propias del objeto social de la principal en donde esta última se beneficia o se perjudica por los actos realizados por la sucursal.

la pluralidad de personas y no las personas que lo conforman individualmente consideradas. En el evento de presentarse haciendo uso de alguna de estas figuras tendrán aplicación las siguientes reglas:

- Presentar copia del acuerdo consorcial o documento de la conformación de la unión temporal según el caso en el que expresamente se deberá designar a un representante de los miembros del consorcio o de la unión temporal para todos los efectos de la presentación de la propuesta de la eventual suscripción y ejecución del contrato (en el evento que se les adjudique la invitación).
- No se acepta ninguna limitación de responsabilidad, por lo que la responsabilidad de los miembros será solidaria tanto para la presentación de la propuesta como para la eventual celebración y ejecución del contrato.
- La garantía de seriedad de la oferta y demás garantías que se pidan para la eventual celebración del Contrato, deberán otorgarse por, y para cubrir a todos y cada uno de los integrantes de la unión temporal o consorcio (incluida la misma unión o consorcio), aportándose además el recibo de pago de la prima.
- Cada uno de los miembros del Consorcio o de la Unión Temporal deberá tener capacidad jurídica plena, esto es, como si la presentase de manera independiente del consorciado o aliado, tanto para presentar la propuesta como para celebrar el contrato. En caso de existir limitaciones a las facultades de uno cualquiera de los representantes legales, deberá adjuntarse la respectiva autorización del órgano competente. La carta de presentación de la propuesta deberá presentarse suscrita por el apoderado designado por cada uno de los miembros del consorcio o unión temporal.
- Las personas jurídicas y los Consorcios y Uniones Temporales deberán tener una duración mínima igual al plazo del contrato y tres (3) años más.

NOTA 1: No podrán ser proponentes aquellas personas jurídicas que hayan contratado con **INNPULSA COLOMBIA** o **FIDUCOLDEX** y cuyos contratos hayan sido terminados anticipadamente por incumplimiento contractual. Así mismo, tampoco podrán presentar ofertas quienes tengan controversias jurídicas pendientes por definir con dichas entidades.

NOTA 2: Cada uno de los requisitos de experiencia podrá acreditarse en su totalidad por uno o por ambos miembros del consorcio o unión temporal.

NOTA 3: El proponente favorecido debe estar en disponibilidad de iniciar y ejecutar el objeto del contrato de acuerdo con las condiciones acordadas por Fiducoldex S.A quien actúa como vocera y administradora de la Unidad de Gestión de Crecimiento Empresarial.

3.1.1.1 Documentos requeridos para la verificación de requisitos habilitantes jurídicos:

a) Carta de presentación de la propuesta -Anexo No. I

La propuesta deberá presentarse de acuerdo con el modelo de carta suministrado en esta Invitación (Anexo N.º 1). Ésta deberá ser firmada en original por el Representante Legal de la persona jurídica, o por el representante legal del Consorcio o Unión Temporal. La suscripción de la carta de presentación de la propuesta hará presumir la aceptación, legalidad y conocimiento de todos los documentos de la Invitación.

b) Certificación del pago de Parafiscales y Aportes al Sistema de Seguridad Social

El proponente, como persona jurídica nacional o sucursal de sociedad extranjera, deberá presentar una certificación, expedida por el Revisor Fiscal, de acuerdo con los requerimientos de la Ley, o cuando éste exista de acuerdo con los estatutos sociales, o por el Representante Legal cuando no se requiera Revisor Fiscal, donde se certifique el pago de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje.

Dicho documento debe certificar que, a la fecha de presentación de su propuesta, ha realizado el pago de los aportes correspondientes a la nómina de los últimos seis (6) meses, contados hacia atrás a partir de la citada fecha, en los cuales se haya causado la obligación de efectuar dichos pagos.

La información presentada se entiende suministrada bajo la gravedad del juramento respecto de su fidelidad y veracidad.

INNPULSA COLOMBIA - verificará únicamente la acreditación del respectivo pago a la fecha de presentación de la propuesta, sin perjuicio de los efectos generados ante las entidades recaudadoras por el no pago dentro de las fechas establecidas en las normas vigentes.

En caso de presentar acuerdo de pago con las entidades recaudadoras respecto de alguna de las obligaciones mencionadas, deberá manifestar que existe el acuerdo y que se encuentra al día en el cumplimiento del mismo.

Cuando se trate de consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá aportar el certificado aquí exigido.

c) Certificado de Existencia y Representación Legal

Las personas jurídicas deberán comprobar su existencia y representación legal mediante certificado expedido por la Cámara de Comercio de su domicilio principal.

El certificado deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) Fecha de expedición no mayor a treinta (30) días anteriores a la fecha de cierre del plazo de la presente invitación.

El documento de conformación del Consorcio o Unión Temporal deberá contener los siguientes requisitos mínimos:

- Indicar que se trata de un Consorcio o Unión Temporal.
- Sus miembros deberán señalar la extensión (actividades y porcentaje) de su participación en la propuesta y en su ejecución, la cual no podrá ser modificada sin el consentimiento previo y escrito de **INNPULSA COLOMBIA**. No obstante, independiente de la participación y de la modalidad de contrato que se adopte, para este proceso, no se aplicará la regulación de las Uniones Temporales contenida en la Ley 80 de 1993, por tanto, las personas que integren un Consorcio o Unión Temporal, a la luz de esta invitación abierta, serán solidariamente responsables en el cumplimiento de las obligaciones del eventual contrato que llegue a celebrarse.
- La designación de un representante único que deberá estar facultado para actuar en nombre y representación del Consorcio o Unión Temporal, quien será el contacto permanente para los asuntos derivados del contrato que resulte del presente proceso de invitación. Igualmente deberá designar un suplente que lo reemplace en los casos de ausencia temporal o definitiva.

En ningún caso podrá haber cesión del Contrato entre quienes integren el Consorcio o Unión Temporal.

d) Copia del Registro Único Tributario (RUT)

Este certificado es expedido por la Dirección General de Impuestos Nacionales. En él ha de consignarse claramente el NIT del proponente y su inscripción en el Régimen Común y estar actualizado de conformidad con la normatividad vigente.

Cuando se trate de Consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá aportar el documento aquí exigido, en caso de ser adjudicado el contrato deberá presentar el RUT del Consorcio o Unión Temporal a la suscripción del contrato.

- e) **Fotocopia legible de la cédula de ciudadanía:** al 150% del Representante Legal de la sociedad, del Consorcio o Unión Temporal, o apoderado debidamente facultado y de los representantes legales de las sociedades que conforman el Consorcio o la Unión Temporal.

f) Verificación en listas internacionales

En esta etapa se realizará la revisión del proponente y sus vinculados en las listas internacionales vinculantes para Colombia, así como los antecedentes disciplinarios y judiciales de estos, de conformidad con la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera y el Manual SARLAFT de FIDUCOLDEX.

Es responsabilidad de cada proponente verificar previamente que tanto las sociedades como sus representantes legales se encuentren inscritos en las correspondientes bases de datos que permitan la revisión de los antecedentes, de no ser posible la consulta en alguna de las bases, se solicitará como subsanable la entrega del certificado de antecedentes respectivo.

3.1.2 REQUISITOS HABILITANTES DE CARÁCTER TÉCNICO

3.1.2.1 Experiencia específica del proponente

- A. Servicios de Contact Center:** El proponente deberá certificar experiencia de mínimo **tres (3) años** para contact center los cuales deberán ser acreditados con mínimo tres (3) certificaciones o actas de liquidación de contratos ejecutados y terminados con distintos clientes a partir del 01 de enero de 2011 y hasta el cierre de la presente convocatoria, cuyo objeto o alcance sea en servicios de Contact Center.
- B. Mercadeo Relacional Emailmarketing:** El proponente deberá certificar experiencia de mínimo **dos (2) años** para mercadeo relacional emailmarketing o su equivalente los cuales deberán ser acreditados con certificaciones o actas de liquidación de contratos ejecutados a partir del 01 de enero de 2011 y hasta el cierre de la presente convocatoria, cuyo objeto o alcance sea en mercadeo relacional emailmarketing o su equivalente.

NOTA UNO: El proponente podrá acreditar la experiencia en la prestación de los dos servicios enunciados de manera conjunta o de manera separada siempre y cuando se acredite lo requerido para cada ítem (A y B)

Para acreditar la experiencia específica, el proponente deberá:

- Adjuntar el **Anexo No 2 -Experiencia** debidamente diligenciado
- Adjuntar certificaciones o actas de liquidación de contratos ejecutados a partir del 01 de enero de 2011 y hasta la fecha de cierre de la presente convocatoria, dentro del cual se acredite la experiencia requerida en los literales A y B del numeral 3.1.2.1 dichas certificaciones deberán evidenciar lo siguiente:
 - a) Nombre o razón social del contratante.
 - b) Nombre o razón social del Contratista.
 - c) Objeto del servicio o contrato.
 - d) Fecha de inicio o suscripción del acta de inicio y/o plazo de ejecución del contrato
 - f) Datos del contacto: nombre, cargo y teléfono de la persona de contacto

NOTA DOS: Si en un contrato se han prestado los dos servicios, se validará el tiempo certificado de ese contrato para cada uno de los componentes.

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

NOTA CUATRO: “El proponente debe diligenciar el FORMULARIO - EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE (Anexo 2), para listar las certificaciones o actas de liquidación a tener en cuenta en el cumplimiento del requisito habilitante o de la experiencia específica y requisito calificable.

NOTA CINCO: Si el Proponente no relaciona los contratos con los cuales acreditaría la experiencia requerida, se evaluará el cumplimiento del requisito así; **INNPULSA COLOMBIA** solicitará que el proponente indique con cuales certificaciones de contratos cumplirá el requisito habilitante. Si el Proponente no contesta dentro del plazo señalado por **INNPULSA COLOMBIA**, se analizarán las primeras certificaciones presentadas en el orden de foliación de la propuesta, en este caso si no se logra demostrar la acreditación de la experiencia requerida con las certificaciones de contratos revisados conforme el orden de foliación, el proponente no será habilitado técnicamente.

NOTA SEIS: **INNPULSA COLOMBIA** podrá verificar los datos contenidos en las certificaciones si lo considera pertinente.

NOTA SIETE: No serán válidas las certificaciones de **INNPULSA COLOMBIA**

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

3.1.2.2 EQUIPO DE TRABAJO

El proponente debe presentar en su propuesta el siguiente equipo de trabajo diligenciando el anexo No. 2 (Experiencia del proponente y equipo de trabajo), en el cual se compromete a ejecutar el contrato con el equipo de trabajo requerido para tal fin

El equipo de trabajo presentado para el desarrollo del contrato no será personal IN -HOUSE.

Cargo por desempeñar	Perfil	Experiencia
<p>Gerente de cuenta</p> <p>Cantidad 1 (uno) con disponibilidad 50 % para el desarrollo del proyecto</p>	<p>Formación:</p> <p>Título profesional en cualquier área del conocimiento.</p>	<p>Experiencia mínima de cuatro (4) años en temas relacionados con: Manejo de cuentas de contact center, así como campañas de mercadeo relacional email marketing o su equivalente.</p>

<p>Coordinador general de la cuenta</p> <p>Cantidad 1 (uno) con disponibilidad 50 % para el desarrollo del proyecto</p>	<p>Formación:</p> <p>Título profesional en cualquier área del conocimiento.</p>	<p>Experiencia mínima de dos (2) años en temas relacionados con: coordinación de equipos de contact center.</p>
<p>Gestor de Emailmarketing</p> <p>Cantidad 1 (uno) con disponibilidad 100 % para el desarrollo del proyecto.</p>	<p>Formación:</p> <p>Tecnólogo, estudiante desde 6° semestre en adelante o profesional en cualquier área del conocimiento.</p>	<p>Experiencia laboral de dos (2) años en la ejecución de las actividades de mercadeo relacional email marketing o su equivalente.</p>

ACREDITACIÓN PERFILES DEL EQUIPO DE TRABAJO

La experiencia de cada uno de los miembros del equipo deberá relacionarse en una tabla Anexo No 2 (Experiencia y equipo de trabajo), que contenga la siguiente información:

- Nombre del integrante del equipo de trabajo
- Nombre o razón social del contratante
- Objeto y descripción del servicio o contrato
- Fecha de inicio o suscripción del acta de inicio y/o plazo de ejecución del contrato (día, mes, año)
- Fecha de finalización del contrato (día, mes, año)
- Duración (en años)
- Datos de Contacto

La experiencia relacionada en el cuadro anterior deberá soportarse con certificaciones con la misma información mencionada en el párrafo anterior y los siguientes ítems adicionales:

- Nombre o razón social del contratante
- Nombre o razón social del Contratista
- Fecha de inicio o suscripción del acta de inicio y/o plazo de ejecución del contrato (día, mes, año)
- Nombre, cargo de quien expide la certificación
- Dirección y teléfono del contratante
- Datos del contacto: nombre, cargo y teléfono de la persona de contacto.

NOTA UNO: La certificación puede ser remplazada por la copia del contrato, siempre y cuando también se anexe la respectiva acta de recibo y/o acta de liquidación, debidamente suscrita por la entidad contratante, que en conjunto cumplan con los contenidos y requisitos establecidos en este literal.

NOTA DOS: Para acreditar la calidad del equipo de trabajo solicitado, se debe allegar las hojas de vida con los respectivos soportes académicos y laborales.

NOTA TRES: En el evento en que algún integrante del equipo de trabajo presente título obtenido en el exterior, se podrá acreditar la formación académica mediante (a) copia del diploma expedido por el centro educativo y la descripción del programa correspondiente que permita conocer el nivel de los estudios y su clasificación en la Clasificación Internacional Normalizada de Educación o (b) mediante la convalidación correspondiente. **INNPULSA COLOMBIA** verificará la anterior información, así como que el nivel de formación académica es equivalente al nivel exigido en los Documentos del Proceso.

NOTA CUATRO: Para acreditar la experiencia específica solicitada deberá allegarse las hojas de vida de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo con sus respectivos soportes de certificación respecto del tiempo de experiencia solicitado.

NOTA CINCO: Con base en lo anterior, una vez adjudicado el Contrato por parte del **INNPULSA COLOMBIA**, cualquier cambio en el equipo de trabajo presentado en La Propuesta debe estar previamente avalado por **INNPULSA COLOMBIA**, con el fin de garantizar que se cumpla el perfil presentado por EL PROPONENTE. Para tal efecto EL PROPONENTE deberá presentar la hoja de vida del nuevo profesional a vincular con los respectivos soportes de formación y experiencia. El Contratista deberá garantizar que los cambios en el equipo ejecutor que se puedan presentar no paralizarán o retrasarán el desarrollo normal del servicio. En todo caso cualquier cambio en los miembros del equipo de trabajo, sin previo visto bueno de INNPULSA será considerado como incumplimiento del Contrato que se celebre.

NOTA SEIS: El proponente acepta que **INNPULSA COLOMBIA** realice las verificaciones y validaciones telefónicas o de cualquier otra índole, que considere necesarias respecto de lo aportado por el proponente para acreditar los requisitos técnicos mínimos, indicados en los numerales anteriores. Para estos efectos cada miembro del equipo de trabajo deberá presentar el anexo autorización de tratamiento de datos personales.

3.1.2.3 PROPUESTA TÉCNICA

El proponente deberá presentar una propuesta técnica que contenga:

- a) Propuesta para el desarrollo del componente de Contact Center que debe contener como mínimo las actividades que se desarrollaran para llevar a cabo la operación del contacto telefónico, virtual, u otros servicios ofrecidos, administración de correo electrónico, tanto de entrada como de salida masiva y manejo de chat virtual.
- b) Propuesta para el desarrollo del componente de mercadeo relacional (emailmarketing) o su equivalente que debe contener como mínimo los servicios de envío masivo de email, servicio de mensaje de texto SMS, IVR (respuesta de voz interactiva), y landing page.

CAPÍTULO 4 EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN DE PROPUESTAS HABILITADAS

El proceso de evaluación consistirá en evaluar los criterios técnicos y económicos. El puntaje máximo para recibir será de cien (100) puntos, de acuerdo con los criterios relacionados a continuación:

CRITERIOS	EVALUACIÓN	PUNTAJE MÁXIMO
Técnicos	1. Experiencia específica del proponente	30
	2. Equipo de trabajo adicional al requerido como habilitante	20
	3. Propuesta técnica de Contact center y mercadeo relacional (emailmarketing o su equivalente)	35
	Total	85
Económicos	4. Oferta económica	15
Total		100

1. EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE (30 PUNTOS)

La evaluación se realizará de la siguiente manera hasta alcanzar un máximo de 30 puntos:

Años de experiencia acumulada certificada	Puntaje
Por dos (2) años de experiencia adicional a la mínima requerida como requisito habilitante en Servicios de Contact Center.	10
Entre tres (3) años o más de experiencia adicional a la mínima requerida como requisito habilitante en Servicios de Contact Center.	15
Por un (1) año de experiencia adicional a la mínima requerida en Mercadeo Relacional emailmarketing o su equivalente.	10
Por dos (2) años de experiencia adicional a la mínima requerida en Mercadeo Relacional emailmarketing o su equivalente.	15

NOTA UNO: No se aceptan auto certificaciones.

NOTA DOS: El proponente que no entregue las certificaciones o actas de liquidación descritas en la tabla de años de experiencia acumulada certificada obtendrá cero (0) puntos.

NOTA TRES: Para acreditar la experiencia exigida, las certificaciones deberán cumplir con los mismos requisitos descritos en el numeral 3.3.1.

2. EQUIPO DE TRABAJO ADICIONAL AL REQUERIDO COMO HABILITANTE (20 PUNTOS)

Equipo de trabajo adicional al requerido como habilitante	CANTIDAD	PUNTAJE
Agente de Contact Center: Bachilleres, Técnicos o Tecnólogos con experiencia de dos (2) años en atención al cliente	Cantidad: El que presente en su propuesta 5 agentes con disponibilidad 100 % para el desarrollo del proyecto	10
Agente de Contact Center: Bachilleres, Técnicos o Tecnólogos con experiencia de dos (2) años en atención al cliente	Cantidad: Entre 6 o más con disponibilidad 100 % para el desarrollo del proyecto	15
Gestor de Emailmarketing adicional al mínimo requerido como habilitante 3.1.2.2	Cantidad: 1 con disponibilidad 50 % para el desarrollo del proyecto	5

NOTA UNO: Para acreditar el equipo de trabajo que otorga puntaje el proponente deberá presentar el anexo (III) Carta de Conocimiento y autorización del equipo de trabajo, de ser adjudicado previo al inicio del servicio, el Contratista seleccionado deberá presentar las hojas de vida, certificados de experiencia y de estudio de cada uno de los perfiles que deben cumplir con lo descrito.

NOTA DOS: Si se presentan menos de cinco (5) agentes para acreditar el equipo de trabajo adicional al requerido como habilitante, obtendrá cero (0) puntos.

3. PROPUESTA TÉCNICA DE CONTACT CENTER Y MERCADEO RELACIONAL (EMAILMARKETING O SU EQUIVALENTE)

La evaluación se realizará de la siguiente manera hasta alcanzar un máximo de 35 puntos:

CRITERIO		DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Capacidad Tecnológica Contact Center	Plataforma y software para contact center	Plataformas y software con tecnologías según lo requerido por INNPULSA COLOMBIA de conformidad lo descrito en el numeral 3.1.	10
Procesos Contact Center	Definición de Procesos	Claridad de los procesos ofertados según lo requerido por INNPULSA COLOMBIA , de conformidad con lo descrito en el numeral 3.2	10
Capacidad Tecnológica Emailmarketing:	Plataforma y software para realizar mercadeo relacional	El proponente presenta propuesta de plataformas o sistemas de información de software para realizar mercadeo relacional, de conformidad con lo establecido en el numeral 3.3	10
Procesos Emailmarketing:	Definición de Procesos	El proponente presenta de manera clara la definición de los procesos ofertados según lo descrito en el numeral 3.4	5
Total			35

3.1 CAPACIDAD TECNOLÓGICA CONTACT CENTER

El proponente en su propuesta técnica deberá incluir una propuesta de Plataforma y software para Contact Center, dentro del cual como mínimo se especifique:

- Descripción de las plataformas utilizadas para el manejo de llamadas entrantes y salientes y grabación de llamadas.
- Descripción de los costos los cuales deben estar incorporados en su totalidad en el fee mensual.

Nota: La propuesta de plataformas o sistemas de información de software para el manejo de llamadas entrantes, salientes y grabación de llamadas, deben cumplir con todos los estándares mínimos necesarios de seguridad de la información, confidencialidad, legalidad y reserva.

3.2 PROCESOS CONTACT CENTER

El proponente en su propuesta técnica deberá incluir la definición de Procesos, dentro del cual como mínimo se especifique:

- Descripción de la metodología de recolección, actualización continua y análisis de datos.
- Descripción del protocolo de seguridad y *backup* de la información.
- Propuesta de compromiso de tiempos de respuesta para la generación de reportes segmentados y/o filtrados que faciliten el análisis de la información de las bases de datos.

- Descripción de los procesos para modelar y diseñar los procesos de atención al cliente por parte de **INNPULSA COLOMBIA**.
- Descripción de los mecanismos de comunicación y contacto entre el equipo gestor del proponente y el equipo de **INNPULSA COLOMBIA**.
- Descripción de los procesos por los cuales se hace registro, reporte y análisis de indicadores de gestión sobre la operación y los niveles de calidad esperados.
- Descripción del proceso para la gestión de campañas de Telemercadeo.
- Descripción del método de migración y entrega de bases de datos al finalizar el contrato entre el proponente e **INNPULSA COLOMBIA**.

3.3 CAPACIDAD TECNOLÓGICA EMAILMARKETING:

El proponente en su propuesta técnica deberá incluir una propuesta de Plataforma y software para mercadeo relacional emailmarketing, dentro del cual como mínimo se especifique:

- Descripción de las plataformas y el proceso utilizado para el manejo de las cuentas de correo electrónico de contacto de **INNPULSA COLOMBIA** y la relación con el cliente.
- La propuesta de plataformas o sistemas de información de software para realizar el mercadeo relacional deben cumplir con todos los estándares mínimos necesarios de seguridad de la información, confidencialidad, legalidad y reserva para la remisión masiva de emailmarketing, SMS, IVR, landing page, así como maquetación y demás servicios ofrecidos.
- Suministrar volumen ilimitado de remisión de email masivos, SMS, IVR, landing page que permitan la correcta operación, gestión y análisis de campañas de correo electrónico.

NOTA: Los costos derivados del uso o manejo de plataformas o sistemas de información de software o plataformas para realizar el mercadeo relacional deben incorporados en su totalidad en la propuesta económica.

3.4 PROCESOS EMAILMARKETING:

El proponente en su propuesta técnica deberá incluir la definición de procesos, dentro del cual como mínimo se especifique:

- Describir el protocolo de seguridad y *backup* de la información.
- Propuesta de compromiso de tiempos de respuesta para la atención de requerimientos, la generación de reportes segmentados y/o filtrados que faciliten el análisis de la información de las bases de datos.
- Describir el proceso de mercadeo relacional email marketing o su equivalente y establecer tiempos de respuesta para el envío masivo de email, servicio de mensaje de texto SMS, landing pages e IVR (respuesta de voz interactiva) y demás necesarios para el desarrollo del objeto de esta invitación.
- Describir el método de migración y entrega de bases de datos al finalizar el contrato entre el proponente e **INNPULSA COLOMBIA**.

4 EVALUACIÓN DE OFERTA ECONÓMICA - 15 PUNTOS:

Sólo pasarán a evaluación económica las propuestas que obtuvieron mínimo **setenta puntos (70)** en la suma de la evaluación de los siguientes criterios: **EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE, EQUIPO DE TRABAJO ADICIONAL AL REQUERIDO COMO HABILITANTE Y PROPUESTA TÉCNICA DE CONTACT CENTER Y MERCADEO RELACIONAL**. La calificación de la propuesta económica se hará según lo descrito en esta invitación.

Nota: La oferta económica que se presente a la convocatoria deberá incluir los servicios de llamadas internacionales en servicio outbound, así como la operación completa contact center y mercadeo relacional emailmarketing o su equivalente incluyendo todos los costos y gastos.

El proponente deberá presentar la oferta económica especificando el valor total por la prestación del servicio por el tiempo de duración del contrato, incluidos todos los impuestos a que haya lugar y los gastos en que incurra para la prestación del servicio. El valor **en ningún caso podrá superar el valor del numeral 2.3 presupuesto de la invitación para el tiempo de duración del contrato a suscribir (12 meses)**.

INNPULSA COLOMBIA evaluará la propuesta económica otorgando el máximo puntaje de **15 puntos**, a la propuesta más económica, y las demás se calificarán proporcionalmente con base en la siguiente fórmula:

$$P = \frac{\text{Valor de la propuesta más económica} \times \text{puntaje máximo (15)}}{\text{Valor de la propuesta a evaluar}}$$

Estas tarifas deberán ser presentadas a todo costo, incluyendo todos los impuestos, tasas y gravámenes a que haya lugar. De no discriminarse, se presume que la suma ofrecida incluye el valor de los impuestos pertinentes.

Se aclara que es responsabilidad del proponente realizar **TODOS** los pagos asociados a:

- Los salarios, honorarios y bonificaciones que el proponente haya convenido pagar al personal contratado, incluyendo los aportes a seguridad social.
- Todos los costos y gastos relacionados con la ejecución de la Oferta.

La oferta económica para el cumplimiento del objeto contractual se mantendrá vigente durante el término de duración del contrato que se suscriba producto del presente proceso de selección. Los precios deben ser presentados en pesos colombianos, sin anotar centavos.

INNPULSA COLOMBIA revisará las operaciones aritméticas de la propuesta económica y en caso de error serán corregidas de la siguiente manera:

- Si existe diferencia entre la suma de los valores unitarios y el valor total, prevalecerá la suma de los valores unitarios presentados por el proponente y el valor total será corregido por **INNPULSA COLOMBIA**.
- Si existe diferencia entre números escritos en letras y números se tendrá como válido en valor establecido en letras.

- Los valores corregidos se tendrán en cuenta en la evaluación de las propuestas, en la adjudicación y suscripción del contrato, por lo que los errores u omisiones en que se incurra en la propuesta económica serán de la exclusiva responsabilidad del proponente, debiendo asumir los mayores costos y/o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.
- Si el proponente no establece el valor del IVA de manera discriminada, **INNPULSA COLOMBIA** entiende que el valor ofertado lo tiene incluido.

En el momento de la evaluación de la propuesta económica **INNPULSA** revisará y determinará si existen errores aritméticos. En caso de presentarse alguna inconsistencia, el proponente acepta que **INNPULSA COLOMBIA** proceda a su corrección y que para efectos de la adjudicación se tenga en cuenta el valor corregido. En caso de contradicción entre el valor “antes de IVA” y el de “IVA incluido”, se tomará el valor “antes de IVA”.

- Los proponentes responderán legal y jurídicamente cuando formulen propuestas en las cuales se fijen condiciones económicas y de contratación artificialmente bajas con el propósito de obtener la adjudicación del contrato.
- El proponente debe asumir todos los costos y los gastos resultantes de la preparación y presentación de la propuesta y en ningún caso, cualquiera sea el resultado, estos serán reembolsados por **INNPULSA COLOMBIA**.
- Serán de exclusiva responsabilidad del proponente los errores u omisiones en que incurra al indicar los precios unitarios y/o totales en su propuesta, debiendo asumir los mayores costos y/o pérdidas que se deriven de dichos errores u omisiones.
- Será de cuenta del proponente el pago de los salarios de los empleados que necesite para prestar el servicio a contratar, incluidos el pago de impuestos, tasas y contribuciones de carácter nacional o municipal, los sueldos, prestaciones sociales, parafiscales, etc. de sus empleados, las primas de pólizas de seguros y costos de las pólizas; del impuesto de timbre y de todos los gastos que implique el perfeccionamiento del contrato.
- Todos los gastos que demanden la preparación y ejecución de los servicios a que se refiere el contrato, serán por cuenta del proponente.

En ningún caso **INNPULSA COLOMBIA** reembolsará o cubrirá gastos adicionales a los estipulados en los presentes Términos de Referencia ni por encima de las tarifas ofrecidas por EL PROPONENTE seleccionado para la prestación del servicio.

Todo error u omisión en la oferta económica, indebida interpretación del alcance y condiciones previstas en estos Términos de Referencia será responsabilidad del PROPONENTE y no se le permitirá ajustar sus precios.

Con ocasión de lo establecido en el Artículo 149 de la Ley 1753 de 2015, EL PROPONENTE que resulte seleccionado en desarrollo de la presente invitación declara conocer y aceptar que los recursos con los cuales se

harán los pagos del Contrato que se suscriba, provienen de recursos del Presupuesto General de la Nación, por lo que su pago estará condicionado a que los mismos hayan sido entregados efectivamente a **INNPULSA COLOMBIA**.

Por lo anterior, EL PROPONENTE que resulte seleccionado renuncia a cualquier reclamación (particularmente al cobro de intereses), derivada de la imposibilidad de realizar el pago por parte de **INNPULSA COLOMBIA** cuando por cualquier circunstancia la Dirección Nacional del Tesoro Público o la entidad que hiciera sus veces, no hubiera hecho entrega de los recursos necesarios para hacer el pago respectivo.

En todo caso se debe garantizar la calidad del servicio prestado.

5 CRITERIOS DE DESEMPATE

De presentarse empate en el puntaje de evaluación de dos o más proponentes, **INNPULSA COLOMBIA** utilizará como criterio de desempate, los siguientes criterios en su respectivo orden:

1. Mayor calificación en el criterio de experiencia específica del proponente.
2. Mayor puntaje obtenido en la propuesta económica
3. Se preferirá al 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.
4. De mantenerse el empate, se realizará la selección por orden de presentación de las propuestas, esto es, de acuerdo con el número de radicación, siendo el elegido el que primero lo haya hecho.

6 ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

INNPULSA COLOMBIA, previos los estudios correspondientes y el análisis comparativo de las propuestas, basado en los aspectos jurídicos, técnicos y económicos, adjudicará el contrato que se derive de esta invitación, al proponente que obtenga el mayor puntaje y cuya propuesta se ajuste a las necesidades de **INNPULSA COLOMBIA** para cumplir el objeto de la presente selección, de conformidad con lo señalado en los Términos de Referencia.

INNPULSA COLOMBIA se reserva el derecho de adjudicar o no, la presente invitación o en su defecto, declararla desierta si no cumple con las necesidades del mismo, sin que esto genere obligación a indemnización alguna a favor de los proponentes que participen en el proceso.

La presente invitación y los documentos que se produzcan en desarrollo de la misma por **INNPULSA COLOMBIA**, no implican la realización de una propuesta, ni le crea obligación de contratar con quienes presenten Propuesta.

La adjudicación del contrato será comunicada al proponente a través de la página web www.innpulsacolombia.com. Sin perjuicio de lo anterior, **INNPULSA COLOMBIA** podrá abstenerse de suscribir el contrato, sin que tal hecho de lugar a indemnización alguna a favor del proponente seleccionado quien, con la presentación de la propuesta, acepta las condiciones incluidas en los presentes Términos de Referencia.

Publicada la adjudicación en la página web antes mencionada, el proponente favorecido deberá suscribir y perfeccionar el contrato en la fecha que le sea requerido por **INNPULSA COLOMBIA**.

INNPULSA COLOMBIA se reserva la facultad de suscribir el contrato que ha sido adjudicado

6.1 INCUMPLIMIENTO EN EL PERFECCIONAMIENTO Y/O SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

Si el adjudicatario no suscribe y perfecciona el contrato dentro del término requerido, **FIDUCOLDEX** podrá adjudicar el contrato al proponente que obtuvo el segundo lugar en calificación, siempre y cuando su propuesta sea igualmente favorable, sin menoscabo de las acciones legales a que haya lugar.

6.2 EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD

Cuando los proponentes no cumplan con los requisitos para contratar o no reúnan las condiciones exigidas, es entendido que no adquieren ningún derecho y **INNPULSA COLOMBIA** no asume ninguna responsabilidad.

INNPULSA COLOMBIA se reserva el derecho de dar por terminado el presente proceso de contratación en cualquier momento y por cualquier causa, incluso antes de la suscripción del respectivo contrato, sin necesidad de dar explicación alguna a los participantes y sin indemnizar ningún tipo de perjuicio o asumir costo alguno que con tal cierre o rechazo se pudiera generar a alguna de las entidades que presentaron postulación.

7 CONDICIONES DE CELEBRACIÓN DEL CONTRATO

El presente apartado contiene las condiciones y obligaciones de carácter general del contrato que llegue a suscribirse con **INNPULSA COLOMBIA** una vez el proponente haya sido adjudicado. En todo caso, **INNPULSA COLOMBIA** se reserva el derecho de incluir otras regulaciones al contrato o modificar las aquí indicadas. Con la presentación de la propuesta, el PROPONENTE manifiesta que conoce y acepta las condiciones generales aquí señaladas.

7.1. OBJETO

La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. **FIDUCOLDEX** actuando como vocera del Fideicomiso **INNPULSA COLOMBIA** está interesada en recibir propuestas para contratar los servicios de mercadeo relacional y contact center para Innpulsa Colombia.

7.2. ALCANCE DEL OBJETO

Las actividades específicas que se describen en los numerales No. 2.1.1 ALCANCE DEL OBJETO, que realizará el contratista seleccionado de acuerdo con la invitación y conforme la PROPUESTA presentada.

7.3. VALOR Y FORMA DE PAGO

Con base en la oferta hecha por el proponente seleccionado en el período respectivo, se tomará el **valor total ofertado** y se dividirá en **doce (12) meses, para cancelar de forma mensual la prestación de servicio, este valor cancelado** incluirá todos los costos del valor operación completa contact center, del mercadeo relacional (emailmarketing o su equivalente) precio de las llamadas, envío masivo de email, SMS, IVR, landing page y todos los impuestos y costos

El pago se efectuará de forma mensual contra la presentación del informe de gestión mensual y los demás entregables que sean definidos en el contrato, recibido a satisfacción por parte del supervisor, y presentada la factura correspondiente.

7.4. DURACIÓN

La duración del contrato que se suscriba será de **doce (12) meses** contados a partir de la fecha de perfeccionamiento.

No obstante, los plazos podrán ser prorrogados de común acuerdo por las partes o terminados de manera anticipada por **INNPULSA COLOMBIA**, en cualquier tiempo, dando aviso por escrito de tal hecho al CONTRATISTA con una antelación mínima de quince (15) días calendario a la fecha de terminación, previo reconocimiento y pago por los servicios prestados, sin que este hecho genere obligación alguna de indemnizar o bonificar al CONTRATISTA.

7.5. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

Dentro de las obligaciones a cargo del Contratista, además de las que se establezcan en virtud del proceso de selección (Términos y Propuesta), estarán las de:

- Cumplir con todos los aspectos técnicos ofrecidos en la propuesta y las demás condiciones establecidas en la presente convocatoria
- Entregar a **INNPULSA COLOMBIA** informes mensuales de la ejecución del contrato. En dicho informe se debe incluir la descripción detallada de los niveles de servicio y estadísticas de Contact Center y mercadeo relacional emailmarketing o su equivalente.
- Cumplir con los acuerdos de niveles de servicio ofrecidos en LA PROPUESTA, que permitan mantener disponible el servicio contratado, en caso de que se presenten situaciones de vacaciones, remplazos, despidos, incapacidades, ausencias por permisos y otras causas.
- Contar con el personal calificado e idóneo para la ejecución de las actividades que deban ejecutarse en desarrollo del presente contrato, de conformidad con el perfil del equipo de trabajo presentado en la propuesta. **INNPULSA COLOMBIA** podrá solicitar en cualquier momento el cambio de cualquiera de las personas designada por el CONTRATISTA para la ejecución del contrato cuando medien razones objetivas en relación con las calidades profesionales que le son exigible a dicho personal.
- Hacer uso de los sistemas de información de **INNPULSA COLOMBIA** a los que tenga acceso con ocasión o en ejecución del contrato, única y exclusivamente para el cumplimiento de las obligaciones y actividades objeto del mismo.
- Cumplir con las políticas de seguridad de la información definidas por **INNPULSA COLOMBIA**.
- Cumplir con las normas de seguridad física y con los procedimientos definidos por **INNPULSA COLOMBIA** para el acceso, permanencia y retiro de las instalaciones del personal y los equipos. Con este fin, EL **CONTRATISTA** suministrará a **INNPULSA COLOMBIA** la información sobre los recursos asignados para la ejecución del contrato.
- Disponer de un plan de contingencia y continuidad que permita mantener disponible la prestación del servicio objeto del contrato, en el evento que se presenten situaciones de interrupción. Este plan se debe mantener actualizado y disponible para ser presentado a **INNPULSA COLOMBIA** en el momento que esta lo requiera.
- Asistir a las reuniones convocadas por **INNPULSA COLOMBIA**.
- Elaborar y presentar los informes requeridos por el SUPERVISOR.
- Suministrar al SUPERVISOR del contrato toda la información que éste requiera y sea pertinente sobre el desarrollo del contrato, y en general, atender todos los requerimientos que él mismo formule y que se relacionen directamente con el mismo.
- Cancelar oportunamente los salarios y prestaciones sociales u honorarios, según sea el caso de los profesionales empleados para la prestación del servicio.
- Presentar la póliza de acuerdo con lo estipulado en el presente contrato, cuya aprobación es requisito indispensable para poder iniciar la ejecución del contrato.
- Informar oportunamente a **INNPULSA COLOMBIA** de cualquier cambio de dirección de notificación, representación legal o de su calidad tributaria. Es responsabilidad del **CONTRATISTA**.
- Cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios para la administración de las bases de datos que se conformen en desarrollo del objeto del presente contrato.

- Guardar absoluta reserva y no utilizar total o parcialmente la información de carácter confidencial que reciba directa o indirectamente de **INNPULSA COLOMBIA** y de las empresas participantes del proyecto para propósitos diferentes al cumplimiento del presente contrato.
- Mantener actualizada su calidad tributaria en FIDUCOLDEX como vocera de **INNPULSA COLOMBIA**, mientras esté vigente el presente contrato, para efectos de la correcta realización de los pagos.
- Las demás obligaciones pactadas en el presente Contrato y las que contribuyan a garantizar su cabal cumplimiento, ejecución y finalización.
- Atender todas las llamadas de salida, tales como las llamadas locales, nacionales y a celular, las cuales deberán ajustarse a los planes previamente contratados por **INNPULSA COLOMBIA** con los diferentes operadores de mercado
- Cancelar a tiempo los costos de las mensualidades facturadas por los diferentes operadores de telecomunicaciones, previo requerimiento de **INNPULSA COLOMBIA**.

7.6. PÓLIZAS

El Proponente favorecido con la adjudicación del contrato constituirá, a favor de FIDUCOLDEX S.A. como vocera de **INNPULSA COLOMBIA** en una compañía de seguros legalmente establecida en el país, en formato de cumplimiento para particulares, las siguientes garantías:

Póliza de Cumplimiento entre Particulares:

1. **Cumplimiento:** por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del presupuesto asignado al contrato incluido IVA, con una vigencia igual a su plazo y (4) meses más.
2. **Calidad de los servicios y bienes:** por una cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del presupuesto asignado al contrato incluido IVA, con una vigencia igual a su plazo y doce (12) meses más.
3. **Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** por el equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del presupuesto asignado al contrato incluido IVA, con una vigencia igual a su plazo y tres (3) años más.

NOTA 1: La póliza deberá entregarse suscrita por el tomador con el recibo de pago de la prima o su equivalente, así como con las condiciones generales de la misma. **INNPULSA COLOMBIA** aprobará las pólizas si las encuentra ajustadas a lo especificado, en caso contrario, requerirá al **CONTRATISTA** para que dentro del plazo que **INNPULSA COLOMBIA** le señale, haga las modificaciones y aclaraciones necesarias.

NOTA 2: La territorialidad de la cobertura de todas las garantías debe ser de conformidad con el objeto del contrato.

7.7. MULTAS

INNPULSA COLOMBIA aplicará al **CONTRATISTA** multas diarias de 0,1% del valor total del contrato, hasta cumplir un porcentaje máximo del 15% en los siguientes eventos:

- a) Incumplimiento en el acuerdo de nivel de servicio descrito en el alcance del objeto
- b) Por el retardo o incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA** estipuladas en el contrato, dentro del plazo previsto para cada una de ellas.
- c) Por el cumplimiento imperfecto de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA**.
- d) Por no acatar las instrucciones de **INNPULSA COLOMBIA** y la normatividad vigente en la ejecución del objeto contratado.
- e) Por cada día de incumplimiento en el pago de las obligaciones laborales que tenga frente a los empleados o dependientes que destine a la ejecución de las prestaciones a su cargo.
- f) Por incumplimiento en el término para liquidar el contrato o por no allegar los documentos requeridos para tal fin, cuando se requiera suscribir acta de liquidación.

La multa se aplicará siempre que la causa que le da origen no haya sido subsanada dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación de su ocurrencia por parte de **INNPULSA COLOMBIA** al **CONTRATISTA**.

Se aplicará una multa diaria hasta que el **CONTRATISTA** cese la conducta que dio origen a la multa, sin perjuicio de que **INNPULSA COLOMBIA** pueda dar por terminado el contrato por incumplimiento grave del **CONTRATISTA**.

El **CONTRATISTA** acepta que **INNPULSA COLOMBIA** descuente el valor de las multas consagradas en la presente cláusula de las sumas que le adeude a el **CONTRATISTA**, en virtud del contrato que se suscriba o de cualquier otro que se haya suscrito entre las mismas partes o por cualquier otro concepto, sin necesidad de requerimiento alguno, judicial o extrajudicial, cuando la multa o sanción contractual no sea pagada dentro del mes siguiente a la fecha en que **INNPULSA COLOMBIA** le notificó por escrito su causación y valor. El pago de las multas aquí pactadas no indemniza los perjuicios sufridos por **INNPULSA COLOMBIA** ni limita en nada las posibilidades de reclamación de esta última por los daños padecidos.

Para la terminación del contrato por incumplimiento del **CONTRATISTA** o para la exigencia de la cláusula penal, no será necesario que **INNPULSA COLOMBIA** imponga previamente multas al **CONTRATISTA**.

El procedimiento para la imposición de cualquier multa o sanción contractual, en caso de surtirse, será informado oportunamente al **CONTRATISTA**, y respetando el debido proceso y el derecho de defensa.

7.8. CLÁUSULA PENAL

Salvo que se trate de causas atribuibles exclusivamente a **INNPULSA COLOMBIA**, el **CONTRATISTA** pagará a **INNPULSA COLOMBIA**, sin necesidad de previo requerimiento, por la inexecución total o parcial de las obligaciones a su cargo, contraídas en virtud del contrato, una suma equivalente al 20% del valor total del mismo. La presente cláusula penal no tiene el carácter de estimación anticipada de perjuicios, ni su pago extinguirá las obligaciones contraídas por el **CONTRATISTA** en virtud del contrato. En consecuencia, la estipulación y el pago de la pena dejan a salvo el derecho de **INNPULSA COLOMBIA** de exigir acumulativamente con ella el cumplimiento o la resolución del contrato, en ambos casos con indemnización de perjuicios.

El **CONTRATISTA** manifiesta y acepta que **INNPULSA COLOMBIA** compense el valor correspondiente que eventualmente resulte de la pena estipulada con las deudas que existan a su favor y que estén a cargo de **INNPULSA COLOMBIA**, ya sea en virtud del contrato o de cualquier otro que se haya suscrito entre las mismas partes o por cualquier otro concepto.

El procedimiento para la imposición de cualquier multa o sanción contractual, en caso de surtir, será informado oportunamente al **CONTRATISTA**, respetando el debido proceso y el derecho de defensa.

7.9. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN CALIDAD DE ENCARGADO

EL **CONTRATISTA** se obliga a garantizar el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección de datos personales, en especial la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la regulen, adicionen o complementen en relación a la información que **INNPULSA COLOMBIA** llegue a suministrar para la ejecución del presente contrato, en este sentido declara conocer y aceptar que en el evento que realice tratamiento de datos personales sea en calidad de responsable o como en cargante cumplirá con la normatividad vigente en materia de habeas data y protección de datos personales

EL **CONTRATISTA** autoriza a la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. Fiducoldex, actuando como vocera del Patrimonio Autónomo **INNPULSA COLOMBIA** y al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo como Fideicomitente de éste, a procesar, recolectar, almacenar, usar, actualizar, transmitir, poner en circulación y en general, aplicar cualquier tipo de tratamiento a la información personal del **CONTRATISTA** a la que tengan acceso en virtud del proyecto presentado, todo lo anterior conforme a las políticas de protección de datos en Colombia.

EL **CONTRATISTA** como encargado del tratamiento, tratará por cuenta de **INNPULSA COLOMBIA**, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para el suministro de medios y plataforma para el procesamiento y control de los datos personales proporcionados como parte de los servicios en la nube y demás servicios anexos objeto del presente contrato.

EL **CONTRATISTA** como encargado del Tratamiento deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley 1581 de 2012 y en otras que rijan su actividad:

- Cumplirá la Política de Protección de datos de **INNPULSA COLOMBIA**, publicada en la página <http://www.fiducoldex.com.co/seccion/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>

- Realizará el tratamiento de la información conforme a los requisitos definidos, a las Políticas de Protección de Datos Personales desarrolladas por **INNPULSA COLOMBIA** y a las finalidades del tratamiento autorizadas por el Titular.
- Garantizará al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- 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. Se deberán tomar medidas necesarias y razonables de seguridad sobre la información que repose en soportes físicos, así como de la información electrónica.
- Conservará la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizará oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la mencionada ley.
- Actualizará la información reportada por **INNPULSA COLOMBIA** como responsable del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de su recibo.
- Garantizará la existencia de políticas sobre Tratamiento de la información de conformidad con lo previsto en el Art. 18 de la Ley 1581 de 2012.
- Adoptará un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares, de manera que garantice la oportunidad y la calidad de las respuestas de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012.
- En el caso que resulte aplicable, registrará en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la mencionada Ley.
- En el caso que resulte aplicable, insertará en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- Se abstendrá de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitirá el acceso a la información únicamente a las personas que en desarrollo de sus funciones y responsabilidades del cargo lo requieran.
- Garantizará que el personal que tenga acceso a la Información de **INNPULSA COLOMBIA** se encuentre informado de:
 - Su calidad de Encargado de la información de **INNPULSA COLOMBIA**.
 - Los requisitos de seguridad de la información del presente Contrato.
 - Las políticas de protección de datos personales de **INNPULSA COLOMBIA**, las cuales se encuentran publicadas en la página web <http://www.fiducoldex.com.co/seccion/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>.
 - Las medidas de seguridad físicas y electrónicas que se adoptarán sobre la información suministrada por **INNPULSA COLOMBIA**.
- Garantizará que todos los empleados y colaboradores que se encuentren involucrados en el Tratamiento de la información tengan conocimiento de las obligaciones que en materia de protección deben asumir. En consecuencia, sus empleados y colaboradores deben suscribir cláusulas de confidencialidad y Tratamiento adecuado de la información

- Se abstendrá de revelar la información de la entidad, de clientes o de personas naturales que le haya sido entregada para el cumplimiento de este contrato a terceros no autorizados.
- Se abstenerse de utilizar la información para una finalidad distinta a las autorizadas por **INNPULSA COLOMBIA** para el cumplimiento del presente Contrato y por fuera de los parámetros y procedimientos establecidos por este.
- Informará de forma oportuna a la Superintendencia de Industria y Comercio y a **INNPULSA COLOMBIA** como responsable del tratamiento cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares que puedan presentar y que afecten o amenacen la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información
- Cumplirá las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- En el evento en que el contratista sea requerido por una autoridad, para el suministro de información de **INNPULSA COLOMBIA**, incluyendo la información de personas naturales suministrada por la entidad, deberá informar inmediatamente a **INNPULSA COLOMBIA** a fin de que este pueda adoptar o establecer las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad de la información ante el requerimiento de las autoridades.

Una vez finalice el presente contrato, EL **CONTRATISTA** como encargado del tratamiento debe se abstendrá de continuar efectuando cualquier tipo de tratamiento de la información suministrada por **INNPULSA COLOMBIA**, en consecuencia, el **CONTRATISTA** deberá suprimir y/o devolver a **INNPULSA COLOMBIA** como responsable y/o devolver a otro encargado que designe **INNPULSA COLOMBIA** los datos personales y suprimir cualquier copia que esté en su poder en virtud de este Contrato.

EL **CONTRATISTA** como encargado del tratamiento entiende y acepta que el uso indebido de la información suministrada por **INNPULSA COLOMBIA** puede llegar a tener implicaciones penales, acarrear sanciones administrativas por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, en su calidad de Autoridad en materia de protección de datos personales y en materia de reserva bancaria por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia; será responsable por cualquier perjuicio que cause a los titulares como consecuencia directa o indirecta del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que se desprenden de lo aquí establecido.

Sin perjuicio de las previsiones contractuales específicas en materia de confidencialidad, el **CONTRATISTA** deberá tomar las medidas de custodia adecuadas que permitan conservar el carácter confidencial de la información y evitar que ésta sea visualizada, modificada o sustraída por personal no autorizado. La información de la que el **CONTRATISTA** tenga conocimiento en virtud del presente contrato no podrá ser compartida con terceros, salvo que medie autorización expresa de **INNPULSA COLOMBIA** o que deba hacerlo con ocasión de la prestación del servicio contratado y en los términos del contrato suscrito con éste. El **CONTRATISTA** informará a la Fiduciaria las características y condiciones de esta subcontratación y garantizará de igual forma, la protección de la información personal a la que tendrá acceso.

7.10. PROPIEDAD INTELECTUAL

Las obras, diseños, fotografías, informes, análisis, estudios y cualquier otra obra que sea ejecutada y producida por el **CONTRATISTA** para **INNPULSA COLOMBIA**, en virtud del contrato de prestación de servicios, sin importar el medio de almacenamiento en el que se encuentre contenida, serán de propiedad exclusiva de **INNPULSA COLOMBIA**. Por lo tanto, todos los derechos patrimoniales sobre las obras quedan en cabeza de **INNPULSA**

COLOMBIA, quien podrá hacer uso de ellas en la forma en que lo considere más conveniente para sus intereses, sin perjuicio de los derechos morales a que haya lugar, especialmente aquellos definidos en los literales a. y b. del artículo 30 de la Ley 23 de 1982 o aquellos que reconozca la normatividad vigente en la materia.

INNPULSA COLOMBIA, si lo considera conveniente podrá, en los términos de la ley 44 de 1993, registrar las obras de su propiedad, que adquiera en virtud de la ejecución del presente contrato, en el Registro Nacional de Derecho de Autor.

En todo caso, el **CONTRATISTA** deberá avisar oportunamente a el **INNPULSA COLOMBIA** cuando crea, según las normas legales vigentes, que en alguna de las actividades que realizará en virtud del presente contrato, pueda estar implicado algún tipo de derecho de autor, para que se tomen las medidas necesarias con el fin de evitar cualquier tipo de reclamación en contra del **INNPULSA COLOMBIA**, el **CONTRATISTA** deberá obtener las autorizaciones requeridas y dar cumplimiento a las normas vigentes sobre derechos de autor y propiedad intelectual y responderá frente a **INNPULSA COLOMBIA** y frente a terceros por cualquier reclamación que se presente por la utilización de tales trabajos u obras sin las autorizaciones respectivas.

7.11. CONFIDENCIALIDAD, PROPIEDAD Y RESERVA

Los estudios, análisis, informes, textos, documentos, aplicaciones, bases de datos, software, hardware, marcas, enseñas, nombres comerciales, modelos y dibujos industriales, patentes, Know How, secretos industriales, invenciones, descubrimientos, y demás información considerada como propiedad intelectual protegida, a la cual el **CONTRATISTA** tenga acceso en virtud del desarrollo del objeto de este contrato, serán de propiedad exclusiva de **INNPULSA COLOMBIA**, o de su creador, si **INNPULSA COLOMBIA** no lo es.

INNPULSA COLOMBIA entregará o coordinará la entrega al **CONTRATISTA** de toda la información necesaria para que éste realice las actividades objeto del contrato. **El CONTRATISTA** y sus dependientes se abstendrán de divulgar, publicar o comunicar a terceros, información, documentos o fotografías, relacionados con las actividades de **INNPULSA COLOMBIA**, asociados o clientes, que conozcan en virtud de la ejecución del contrato o por cualquier otra causa.

Para estos efectos, las partes convienen que todas las informaciones referentes a **INNPULSA COLOMBIA**, sus asociados o clientes, que reciban el **CONTRATISTA** y/o sus dependientes se consideran importantes y confidenciales y divulgarla o transmitirla puede lesionar los intereses de **INNPULSA COLOMBIA** o su reputación. **El CONTRATISTA** y sus dependientes se abstendrán igualmente de utilizar cualquier información procedente de **INNPULSA COLOMBIA** para cualquier fin diferente a la ejecución del contrato.

El CONTRATISTA se obliga especialmente a guardar absoluta reserva de los documentos e información que le suministre **INNPULSA COLOMBIA** y del desarrollo de las actividades propias del contrato y los resultados de su gestión.

El CONTRATISTA se obliga a devolver a **INNpulSA COLOMBIA** cualquier otra información, documento o elemento que le haya sido entregado, una vez cese o culminen los servicios que se pactan, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la terminación, o a destruirlas en caso de que **INNpulSA COLOMBIA** así lo solicite.

El CONTRATISTA impartirá instrucciones a sus empleados, funcionarios, contratistas, etc. sobre el manejo de la información de acuerdo con las estipulaciones del contrato. En todo caso, el **CONTRATISTA** responderá por cualquier violación al deber de confidencialidad o por cualquier revelación de la información, realizada directa o indirectamente por sus empleados, dependientes, personas que actúen por su cuenta o quienes la hayan obtenido directa o indirectamente del **CONTRATISTA**.

El CONTRATISTA indemnizará integralmente todos los perjuicios que sean causados a **INNpulSA COLOMBIA**, sus asociados o clientes, por la divulgación, uso indebido o no autorizado, aprovechamiento, etc. de la información confidencial o por cualquier conducta violatoria sobre la misma información, sea originada directamente por el **CONTRATISTA**, por cualquier persona que actúe en nombre de él o que haya obtenido la información del **CONTRATISTA** directa o indirectamente, o por cualquier otra causa imputable al **CONTRATISTA**.

La vigencia de las obligaciones de confidencialidad asumidas en el contrato será igual a la del este y se mantendrán con posterioridad a su terminación. Para todos los efectos legales la información entregada por **INNpulSA COLOMBIA** al **CONTRATISTA** se califica como un secreto empresarial.

Las restricciones respecto de la confidencialidad de la información no se aplicarán a la información:

- a. Que sea recibida legalmente de otra fuente, libre de cualquier restricción y sin violación de la ley y/o del contrato.
- b. Que esté disponible generalmente al público, sin violación de este documento por el **CONTRATISTA**.
- c. Que sea divulgada por el **CONTRATISTA** para cumplir con un requerimiento legal de una autoridad competente, siempre y cuando informe de tal hecho a **INNpulSA COLOMBIA** antes de la divulgación de la información, con una antelación de cinco (5) días hábiles, de tal forma que **INNpulSA COLOMBIA** tenga la oportunidad de defenderla, limitarla o protegerla, y siempre y cuando el **CONTRATISTA** divulgue solamente aquella información que sea legalmente requerida.
- d. Que **INNpulSA COLOMBIA** informe al **CONTRATISTA** por escrito que la información está libre de tales restricciones.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar al pago por parte del **CONTRATISTA** a **INNpulSA COLOMBIA** de una suma equivalente al 1% del valor del contrato a título de multa, sin perjuicio de las acciones que se inicien por los daños e indemnizaciones a favor de **INNpulSA COLOMBIA** o de los terceros que resulten afectados

7.12. INDEMNIDAD

El CONTRATISTA se obliga a proteger, indemnizar, mantener indemne y libre de toda responsabilidad a el **INNpulSA COLOMBIA** por cualquier perjuicio o daño, que el **INNpulSA COLOMBIA** y FIDUCOLDEX como vocera del fideicomiso, puedan sufrir con ocasión de cualquier acto del **CONTRATISTA**, sus proveedores, su

respectivo personal, cualquier persona dependiente o comisionada por éste, en relación con la ejecución de este contrato.

7.13. RIESGO LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO SARLAFT

El CONTRATISTA declara que a la fecha de suscripción del presente Contrato, conoce lo dispuesto en el numeral 5) del capítulo X de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia de Sociedades y declara que de encontrarse en alguno de los supuestos de que tratan los literales A) al H) del mencionado numeral 5) y particularmente en el literal G) esto es, que el valor de sus ingresos totales a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior, sean iguales o superiores a Ciento Sesenta Mil (160.000) salarios mínimos mensuales, ha realizado el análisis de su exposición al riesgo de LA/FT y ha establecido su propio sistema de autogestión de este riesgo, de conformidad con lo previsto en el numeral 4° de la citada Circular Básica Jurídica.

En caso de no encontrarse en los supuestos de que trata el numeral 5) el CONTRATISTA declara que ha tenido en cuenta la recomendación prevista en el último párrafo del numeral 6° de la citada Circular. De esta manera, el CONTRATISTA responderá a FIDUCOLDEX como vocera y administradora del Patrimonio Autónomo **INNPULSA COLOMBIA**, indemnizándole por cualquier multa o perjuicio que se le cause originado en el incumplimiento de los compromisos antes expresados.

El CONTRATISTA manifiesta que se conoce el Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo de FIDUCOLDEX (denominado SARLAFT), como vocera y administradora del Patrimonio Autónomo **INNPULSA COLOMBIA**, cuyas políticas se encuentran publicadas en la página web de FIDUCOLDEX, y a las modificaciones que allí se incorporen.

En consecuencia, cuando se presente cualquiera de las causales que se enumeran a continuación, FIDUCOLDEX como vocera y administradora del Patrimonio Autónomo **INNPULSA COLOMBIA**, mediante comunicación motivada dirigida al **CONTRATISTA** a su última dirección registrada, estará facultada para dar por terminado y liquidar unilateralmente el presente contrato, procediendo de igual forma a dar por vencidas todas las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA**, por la sola ocurrencia de la respectiva causal. Así mismo, estará facultada para suspender todos o algunos de los pagos si a ello hay lugar.

Las causales que podrán generar la terminación y/o liquidación del presente contrato serán:

- Reporte o coincidencia en la lista de Consejo de Seguridad de Naciones Unidas ONU y la denominada lista OFAC de cualquiera de las partes, sus administradores o socios, o empresas vinculadas en cualquiera de los eventos de los artículos 26, 27 y 28 de la Ley 222 de 1995, o las normas legales que determinen reglas sobre vinculación económica; Denuncias o pliegos de cargos penales, fiscales, o disciplinarios, sobre incumplimientos o violaciones de normas relacionadas con el Lavado de Activos o Financiación al

Terrorismo contra cualquiera de los mencionados en el literal anterior; y/o con fallo o sentencia en firme debidamente ejecutoriada.

- Se encuentre vinculado en una investigación penal con formulación de acusación.
- Cuando existan factores de exposición al riesgo tales como: referencias negativas, ausencia de documentación, o la existencia de alertas definidas en los anexos del Manual SARLAFT; y - La presentación de dos o más de las alertas enumeradas en los anexos del Manual o políticas SARLAFT, en relación con las personas enumeradas en los literales anteriores.

PARÁGRAFO PRIMERO: FIDUCOLDEX ejercerá estas facultades de acuerdo con su manual y políticas de riesgos, estas últimas se encuentran publicadas en la página web www.fiducoldex.com.co, lo cual es aceptado por el **CONTRATISTA**. La decisión sobre el ejercicio de estas facultades deberá ser dada a conocer al **CONTRATISTA** mediante comunicación motivada dirigida a su última dirección registrada, para efectos de publicidad.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El **CONTRATISTA** declara que sus recursos no provienen de ninguna actividad ilícita contemplada en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione. Por otro lado, declara que ni él, ni sus gestores, accionistas, representantes o directivos, se encuentran incluidos dentro de alguna de las listas de personas sospechosas por lavado de activos y Financiación del Terrorismo o vínculos con el narcotráfico y terrorismo.

7.14. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN

El **CONTRATISTA** se obliga a actualizar por lo menos una vez al año, la información requerida por FIDUCOLDEX como vocera y administradora del Patrimonio Autónomo **INNPULSA COLOMBIA**, para el cumplimiento de las disposiciones del Sistema de Administración de Riesgo del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, así como suministrar los soportes documentales necesarios para confirmar los datos. No obstante lo anterior, el **CONTRATISTA** autoriza expresamente a FIDUCOLDEX como vocera y administradora del Patrimonio Autónomo **INNPULSA COLOMBIA**, mediante la suscripción del presente contrato, para que ésta contrate con terceros locales o extranjeros, servicios relacionados con el procesamiento de datos para su utilización en servicios de atención telefónica para la actualización de información u otras de naturaleza similar, garantizando en todo caso, la confidencialidad de la información que le asiste y a la que está obligada la FIDUCOLDEX como vocera y administradora del Patrimonio Autónomo **INNPULSA COLOMBIA**.

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

7.15. AUTORIZACIÓN, REPORTE Y CONSULTA A LA CIFIN, AUTORIZACIÓN EXPRESA PARA REPORTAR, CONSULTAR Y COMPARTIR INFORMACIÓN CONTENIDA EN LAS BASES DE DATOS FINANCIERA, CREDITICIA, COMERCIAL, DE SERVICIOS Y LA PROVENIENTE DE OTROS PAÍSES

EL **CONTRATISTA** autoriza expresa e irrevocablemente a FIDUCOLDEX como vocera de **INNPULSA COLOMBIA**, libre y voluntariamente, para que reporte, consulte y divulgue a la CIFIN S.A., o a cualquier otro operador y/o fuente de información legalmente establecido, toda la información referente a su comportamiento como cliente que se relacione con el nacimiento, ejecución, modificación, liquidación y/o extinción de las obligaciones que se deriven del presente contrato, en cualquier tiempo, y que podrá reflejarse en las bases de datos de la CIFIN o de cualquier otro operador y/o fuente de información legalmente establecido. La permanencia de la información estará sujeta a los principios, términos, y condiciones consagrados en la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, y demás normas que la modifiquen, aclaren o reglamenten. Así mismo, el **CONTRATISTA** autoriza de manera expresa e irrevocable a **INNPULSA COLOMBIA**, para que consulte toda la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de otros países, atinente a las relaciones comerciales que el **CONTRATISTA** tenga con el sistema financiero, comercial y de servicios, o de cualquier sector, tanto en Colombia como en el exterior, en cualquier tiempo.

7.16. SEGURIDAD DE LA INFORMACION

El **CONTRATISTA** en cumplimiento del contrato deberá cumplir los siguientes deberes:

- Adoptará las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o de fenómenos físicos o naturales. A estos efectos el **CONTRATISTA** deberá aplicar los aspectos establecidos en la Norma ISO 27001:2013, de acuerdo con la naturaleza de los datos que trate. La información revelada será dirigida al **CONTRATISTA** y los contenidos serán sólo para el uso de quienes haya sido dirigida, y no deberá divulgarse a terceras personas. El **CONTRATISTA** se hará responsable ante terceros a quienes se haya divulgado esta información sin previo consentimiento.
- Asegurará que, como producto de este contrato, entregará a la Fiduciaria una solución que garantice confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información relacionada con el objeto de este.
- Tramitará de manera previa la autorización de **INNPULSA COLOMBIA** para cualquier conexión e interacción con la red de la fiduciaria y su información.
- Aceptará el monitoreo de cualquier conexión e interacción con la red de la fiduciaria y su información cuando **INNPULSA COLOMBIA** lo considere oportuno.
- Garantizará que toda actualización y modificación a la infraestructura tecnológica de la fiduciaria será validada y aprobada en forma previa por la Gerencia de Informática y Tecnología de **INNPULSA COLOMBIA**.
- Garantizará que 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

INNPULSA COLOMBIA. INNPulsa, principalmente con el fin de mantener informados a sus clientes y usuarios en los términos que establece la ley.

- Utilizará los recursos tecnológicos que le entregue **INNPULSA COLOMBIA**, en forma exclusiva para el desarrollo de la labor para la cual fue contratado.
- Cumplirá con especial cuidado, el principio de buen uso y confidencialidad de los medios de acceso que ha entregado **INNPULSA COLOMBIA** para el desarrollo del objeto del contrato.
- Asegurará que, al término del contrato, toda información, software, dispositivos y demás elementos tecnológicos de propiedad de **INNPULSA COLOMBIA** serán eliminados de los equipos del proveedor, atendiendo los acuerdos de confidencialidad.
- Garantizará a **INNPULSA COLOMBIA** que el personal asignado por el CONTRATISTA para la atención del contrato conoce y cumple las políticas contenidas en este contrato y responde por cualquier inobservancia de estas.
- Dará cumplimiento a lo estipulado en la política de Seguridad de la información para las relaciones con proveedores, relacionado con:
 - Se autoriza a FIDUCOLDEX a evaluar y auditar los controles de seguridad implementados por el proveedor, en forma periódica o cuando se presenten cambios significativos en los controles o en la relación contractual entre ambas partes.
 - El CONTRATISTA se obliga a informar a **INNPULSA COLOMBIA** sobre cualquier violación a la seguridad de la información que afecte sus operaciones o sus negocios.
 - El CONTRATISTA comunicará a **INNPULSA COLOMBIA** los planes de tratamiento que contempla ante posibles violaciones de la seguridad y los tiempos en que tendrán efecto esas acciones.
 - El CONTRATISTA informará a **INNPULSA COLOMBIA**, todos los cambios en su entorno que afecten el negocio o la operación de su cliente, en forma oportuna.
 - El CONTRATISTA comunicará a **INNPULSA COLOMBIA** los cambios o modificaciones programados de los servicios prestados, los cuales serán previamente autorizados por la Fiduciaria. Los cambios serán documentados por el CONTRATISTA.
 - El CONTRATISTA puede tener la necesidad de aplicar a otras organizaciones con las que suscriba acuerdos, las mismas políticas y condiciones que a él le ha impuesto **INNPULSA COLOMBIA**, en la medida en la que se conforme una cadena de suministro.
 - En caso de que los funcionarios del proveedor tengan acceso, procesen o almacenen, información de la Fiduciaria, se les brindará el programa de concientización y capacitación sobre seguridad de la entidad.
 - Los recursos que **INNPULSA COLOMBIA** pone a disposición del personal externo, independientemente del tipo que sean (informáticos, datos (físicos o lógicos), software, redes, sistemas de comunicación, etc.), están disponibles exclusivamente para el cumplimiento de las obligaciones y propósito de la operativa para la que fueron contratados.
 - Si la información de propiedad de **INNPULSA COLOMBIA** 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.
 - Si para fines de su labor el CONTRATISTA debe tener acceso a información sensible de **INNPULSA COLOMBIA** o administrada por éste, está se proporcionará con las medidas de seguridad necesarias, con el fin de que no pueda ser modificada o alterada por el CONTRATISTA.

- No revelará a terceros la información a la que tenga acceso durante la prestación del servicio
- Al terminar el contrato, el CONTRATISTA deberá devolver equipos, software o la información entregada por **INNPULSA COLOMBIA** ya sea en formato electrónico o papel o en su defecto destruirla previa autorización de éste y conforme a las políticas de disposición final de documentos.
- Los funcionarios del CONTRATISTA no podrán tener acceso a áreas o zonas seguras de FIDUCOLDEX. Si fuera necesario su ingreso a determinadas áreas será necesario la autorización de un funcionario de la entidad el cual deberá acompañar al CONTRATISTA durante el tiempo que este permanezca en dicha área. El funcionario del CONTRATISTA dejará el registro de la visita en las bitácoras dispuestas para tal fin

Los funcionarios del **CONTRATISTA** se anunciarán en la recepción de **INNPULSA COLOMBIA** a su ingreso y salida, y registrarán los equipos necesarios para la realización de su labor en la entidad.

7.17. COBERTURA POR USO DE PATENTES Y DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

En caso que FIDUCOLDEX sea objeto de cualquier reclamación judicial o extrajudicial basada en el hecho de que la utilización, goce, transferencia, licenciamiento o cualquier otra consecuencia derivada de este contrato, produzca o constituya en cualquier forma violación alguna de patente o derechos de propiedad industrial o derechos de autor, el CONTRATISTA se obliga a sus expensas, si hubiese lugar a ello, a rembolsar cualquier cantidad que tuviere que pagar **INNPULSA COLOMBIA** por dicha reclamación, todo ello siempre y cuando **INNPULSA COLOMBIA** le avise por escrito sobre las acciones interpuestas o intentadas en su contra.

En el evento que cualquier licencia, software o solución suministrada por el CONTRATISTA en virtud del presente contrato sea o pueda ser objeto de una reclamación por violación de patente o derechos de propiedad industrial o derechos de autor, el CONTRATISTA deberá por su cuenta y cargo, y a elección de **INNPULSA COLOMBIA**, obtener a favor de la misma el derecho a continuar usándolo o realizar en él las modificaciones necesarias para que, llenando su finalidad técnica, no siga constituyendo violación de derechos de terceros.

Si las anteriores alternativas no son viables, el CONTRATISTA deberá retirar la licencia, software o solución objeto de litigio, reembolsando a **INNPULSA COLOMBIA** las cantidades que ésta hubiese pagado y reconociéndole los perjuicios causados. Queda entendido que para poder retirar la licencia, software o solución objeto de litigio, el CONTRATISTA deberá esperar a que **INNPULSA COLOMBIA** haya reemplazado el mismo por uno adecuado a la labor que con la licencia, software o solución retirada se ejecuta.

7.18. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

El CONTRATISTA declara bajo la gravedad del juramento, que conoce y acepta el Código de Buen Gobierno Corporativo de **INNPULSA COLOMBIA**, que se encuentra publicado en la página www.fiducoldex.com.co, así mismo declara no estar incurso en ninguna causal de inhabilidad e incompatibilidad para contratar con **INNPULSA COLOMBIA**, ni en ninguna hipótesis de conflicto ni de coexistencia de interés. El **CONTRATISTA** asume todas las obligaciones que son de su cargo, de acuerdo con el documento al que se ha hecho referencia.

INNPULSA COLOMBIA se reserva el derecho de incluir otras regulaciones al contrato o modificar las aquí indicadas.

8. ANEXOS

- Anexo No. 1 Carta de presentación de la Propuesta
- Anexo No. 2 Experiencia del proponente y Equipo de trabajo en formato Excel.
- Anexo No 3 carta de conocimiento y autorización del equipo de trabajo.

- INNPULSA COLOMBIA -

[Fin de la invitación]

