

**TÉRMINOS DE REFERENCIA BIENES Y SERVICIOS
INVITACIÓN CERRADA**

INNPULSA COLOMBIA

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA SELECCIONAR Y CONTRATAR LOS SERVICIOS DE MERCADEO RELACIONAL POR DIFERENTES CANALES COMO MAILING, SMS, IVR, ATENCIÓN DE LA LÍNEA DE WHATSAPP, TELEMERCADERO ENTRE OTROS, ASÍ COMO LA ESTRATEGIA DE CONTACT CENTER A TRAVÉS DE LA ATENCIÓN DE LLAMADAS INBOUND Y OUTBOUND Y LA ATENCIÓN DE PQRS MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO DISPUESTO PARA INNPULSA COLOMBIA.

No. CTAC-2023

**BOGOTÁ D.C.
Diciembre 2022**

Contenido

CAPÍTULO 1 CONDICIONES GENERALES	5
1.1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATANTE.....	5
1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVITACIÓN	6
1.3. REGIMEN APLICABLE	8
1.4. CONFLICTOS DE INTERÉS.....	8
1.5. NATURALEZA DE LA INVITACIÓN A PROPONER.....	8
1.6. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8
1.7. NEGOCIACIÓN	8
1.8. COSTOS Y ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA	9
1.9. IMPUESTOS Y DEDUCCIONES	9
1.10. NO MODIFICACIÓN DE LA PROPUESTA Y ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE LA INVITACIÓN	9
1.11. DOCUMENTOS Y PRELACIÓN.....	9
1.12. EXCLUSIÓN Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD PRECONTRACTUAL	10
1.13. VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	10
1.14. IDIOMA DE LA PROPUESTA.....	10
1.15. DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR.....	11
1.16. RESERVA EN DOCUMENTOS	11
1.17. CORRECCIONES, ACLARACIONES, MODIFICACIONES Y RETIRO DE LA PROPUESTA	11
1.18. PROPUESTAS PARCIALES	11
1.19. PROPUESTAS CONDICIONALES O PLURALES	12
1.20. INTERPRETACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LA INVITACIÓN	12
1.21. MODIFICACIONES Y ADENDAS A LOS TÉRMINOS DE LA INVITACIÓN.....	13
1.22. DEFINICIONES.....	13
1.22.1. DEFINICIONES JURIDICAS.....	13
1.22.2. DEFINICIONES TÉCNICAS	15
CAPÍTULO 2 CONDICIONES DE LA INVITACIÓN	16
2.1. OBJETO.....	16
2.2. ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO	17
2.3. DURACIÓN	21
2.4. PRESUPUESTO DE LA INVITACIÓN	21
2.5. CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN.....	22
2.6. PREGUNTAS, OBSERVACIONES O SOLICITUDES DE ACLARACIÓN	22
2.7. CORRESPONDENCIA	23
2.8. CIERRE DE LA INVITACIÓN	24
2.9. PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE LAS PROPUESTAS	25
2.10. MODELO DE OPERACIÓN DE LA INVITACIÓN	26

2.11.	SOLICITUDES DE ACLARACIÓN O COMPLEMENTACIÓN Y SUBSANABILIDAD	27
2.12.	DECLARATORIA DE DESIERTA	27
2.13.	RECHAZO DE PROPUESTAS	28
Capítulo 3 VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS HABILITANTES		29
3.1.	QUIENES PUEDEN PARTICIPAR	30
3.2.	REQUISITOS HABILITANTES	32
3.2.1.	REQUISITOS HABILITANTES DE CARÁCTER JURÍDICO	32
3.2.1.1.	Documentos requeridos para la verificación de requisitos habilitantes jurídicos: 32	
3.2.2.	REQUISITOS HABILITANTES DE CARÁCTER TÉCNICO	36
3.2.2.1.	Experiencia específica del proponente	36
3.2.2.2.	Equipo de trabajo	37
CAPÍTULO 4 EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN DE PROPUESTAS HABILITADAS		39
4.1.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	39
4.1.1	EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE- 25 PUNTOS	39
4.1.2	PROPUESTA TÉCNICA DE CONTACT CENTER- 30 PUNTOS.....	40
4.1.2.1	CAPACIDAD TECNOLÓGICA CONTACT CENTER.....	41
4.1.2.2	PROCESOS CONTACT CENTER	41
4.1.3	PROPUESTA DE MERCADEO RELACIONAL / MARKETING DIRECTO – 30 PUNTOS	42
4.1.3.1	CAPACIDAD TECNOLÓGICA CANALES DE MARKETING	42
4.1.3.2	PROCESOS CANALES DE MARKETING.....	43
4.1.4	OFERTA ECONÓMICA - 15 PUNTOS:.....	43
4.2.	DESCUENTOS DE PUNTOS EN LA ASIGNACIÓN DE PUNTAJE TOTAL A LAS PROPUESTAS 47	
4.3.	CRITERIOS DE DESEMPATE	47
5.	PROCESO DE VINCULACIÓN Y ADJUDICACIÓN	48
5.1.	PROCESO DE VINCULACIÓN	48
5.2.	ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	49
5.3.	INCUMPLIMIENTO EN LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO Y ENTREGA DE REQUISITOS PARA INICIAR LA EJECUCIÓN	49
5.4.	EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD	50
CAPITULO 6 CONDICIONES DE CELEBRACIÓN DEL CONTRATO		50
6.1.	OBJETO.....	50
6.2.	ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO	50
6.3.	VALOR Y FORMA DE PAGO.....	51
6.4.	DURACIÓN	51
6.5.	OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA	51
6.6.	PÓLIZAS.....	53
6.7.	MULTAS.....	54
6.8.	TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	55

6.9. CONFIDENCIALIDAD Y RESERVA.....	56
6.10. PROPIEDAD INTELECTUAL.....	58
6.11. INDEMNIDAD	59
6.12. RIESGO LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO SARLAFT	59
6.13. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN	60
7. ANEXOS.....	60

CAPÍTULO 1 CONDICIONES GENERALES

1.1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CONTRATANTE

INNPULSA COLOMBIA es un fideicomiso de 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, modificado por el artículo 46 de la Ley 2069 de 2020 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.

De conformidad con lo ordenado en el artículo 13 de la Ley 1753 de 2015, el 15 de julio de 2015 se celebró entre el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. – Bancóldex, el Convenio Interadministrativo 375, estableciendo las directrices para el cumplimiento de dicha administración por parte de BANCÓLDEX.

El artículo 126 de la Ley 1815 del 7 de diciembre del año 2016 por medio de la cual “se decreta el Presupuesto de Rentas y Recursos de Capital y Ley de Apropriaciones para la vigencia fiscal del 1o de enero al 31 de diciembre de 2017”, estableció que “Los patrimonios autónomos cuya administración haya sido asignada por ley al Banco de Comercio de Colombia S.A. – Bancóldex, podrán administrarse directamente por este o a través de sus filiales”.

En razón a la autorización legal impartida y por definición de política por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Bancóldex, La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. – Fiducoldex, sociedad de servicios financieros de economía mixta indirecta del orden nacional y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, suscribieron el 24 de marzo de 2017 el contrato de cesión del Convenio 375 de 2015, con efectos a partir del 1º de abril de 2017.

Una vez celebrado el contrato de cesión de posición contractual, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. - Fiducóldex S.A. celebraron el contrato de fiducia mercantil de administración número 006-2017 cuyo objeto es la administración del patrimonio autónomo **INNPULSA COLOMBIA**, por parte de Fiducóldex, quien actúa como vocera del mismo.

1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVITACIÓN

INNPULSA COLOMBIA es el patrimonio autónomo del Gobierno Nacional que apoya y promueve el emprendimiento, la innovación y el desarrollo productivo en Colombia, por medio de instrumentos y programas que permiten potencializar las capacidades de los emprendedores y empresarios. Por esto, moviliza recursos financieros y técnicos e incide positivamente en el crecimiento empresarial del país, como palanca de desarrollo socioeconómico y para hacer de Colombia el mejor ecosistema en Latinoamérica para emprender.

Para cumplir con la misión determinada por la Ley, **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.

Uno de los pilares más importantes de la misionalidad de la Gerencia de mentalidad y cultura de **INNPULSA COLOMBIA**, consiste en la identificación de conexiones de valor y relacionamiento asertivo con nuestras audiencias a través de mecanismos que generen experiencias y comunicaciones asertivas.

Con el fin 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, que permita la realización de campañas de marketing a través de distintos canales ya sea telemarketing, SMS, IVR, línea de WhatsApp etc., y así brindar a nuestras audiencias un servicio acorde a sus necesidades.

El mercadeo relacional es una estrategia de marketing que permite un mayor conocimiento de las diferentes audiencias y que tiene como objetivo, crear y mantener relaciones duraderas 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 y el marketing directo son estrategias claves para comunicar la oferta de **INNPULSA COLOMBIA** y asesorar a los grupos de interés en cómo acceder a ella, complementando así la estrategia integral de comunicaciones. Además, permitirá a **INNPULSA COLOMBIA** poder segmentar los contenidos, personalizarlos y generar una mayor cercanía, con el fin de contribuir a los objetivos propuestos en cada uno de los programas.

En virtud de lo anterior, **INNPULSA COLOMBIA** requiere contratar los servicios de mercadeo relacional por diferentes canales como mailing, sms, ivr, manejo línea de whatsapp, telemarketing entre otros, así como la estrategia de contacto center a través de la atención de llamadas inbound y outbound y la atención de **PQRS** mediante correo electrónico que disponga **INNPULSA COLOMBIA**.

Por último, en aplicación del Artículo 2.2.1.2.4.2.2. "Convocatorias limitadas a Mipyme" del Decreto 1860 de 2021, una vez publicados los Prepliegos, se presentaron tres (3) manifestaciones de interés de limitación a Mipymes, de las cuales dos (2) cumplieron con lo establecido en la disposición citada, por lo cual, **la presente invitación está limitada y dirigida únicamente a proponentes que estén dentro de la clasificación de Micro, Pequeña y Mediana Empresa – MIPYMES.**

1.3. REGIMEN APLICABLE

El presente proceso de selección y el contrato que se llegare a celebrar, se sujetan a las disposiciones del derecho privado, salvo las excepciones estipuladas en el presente documento y en la ley.

Especialmente, deberán cumplirse las disposiciones que se encuentran relacionadas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el Código de Comercio, el Manual de Contratación para el Fideicomiso **INNPULSA COLOMBIA**, las referidas al régimen de inhabilidades, incompatibilidades, y las disposiciones del Código de Buen Gobierno Corporativo de FIDUCOLDEX.

1.4. CONFLICTOS DE INTERÉS

Antes de presentar su propuesta, el interesado deberá verificar que no se encuentre incurso en ninguna hipótesis de conflicto de interés previstas en el Código de Buen Gobierno Corporativo de **FIDUCOLDEX** quien actúa como administrador y vocero de **INNPULSA COLOMBIA**, que se encuentra en la página de Internet www.fiducoldex.com.co.

1.5. NATURALEZA DE LA INVITACIÓN A PROPONER

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

1.6. 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.

1.7. NEGOCIACIÓN

Si **INNPULSA COLOMBIA** lo considera conveniente, podrá realizar una etapa de negociación de conformidad a lo establecido en su manual de contratación, con los proponentes que hayan cumplido los requisitos exigidos en la presente invitación, empezando con el proponente que cumpliendo todos

los requisitos habilitantes haya obtenido la mayor calificación, con el fin de obtener las condiciones más favorables para **INNPULSA COLOMBIA**.

1.8. 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.

1.9. 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, que se puedan generar o causar con ocasión de la presentación de la propuesta, la celebración del contrato que eventualmente se llegare a suscribir y su ejecución.

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

Una vez presentada la propuesta en los términos indicados y vencida la fecha y hora de cierre establecidos en la presente 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.

1.11. 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 de la presente invitación.

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 de referencia.
- 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.

1.12. EXCLUSIÓN Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD PRECONTRACTUAL

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

Con la presentación de la Propuesta se entiende que el Proponente realizó los estudios, análisis y valoraciones pertinentes para prepararla y presentarla, por lo cual no se reconocerá costo alguno ni ningún concepto derivado de deficiencias en ellos.

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

1.13. 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 contenida en la propuesta presentada por el proponente y la que llegare a suministrar con ocasión 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.

1.14. IDIOMA DE LA PROPUESTA

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

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.

1.15. DOCUMENTOS OTORGADOS EN EL EXTERIOR

El Proponente debe presentar con su propuesta los documentos otorgados en el exterior sin que sea necesaria su legalización o apostille (copia simple), salvo los poderes generales o especiales que deben ser otorgados ante Notario Público.

Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la adjudicación, el Proponente adjudicatario debe presentar los documentos otorgados en el extranjero legalizados y/o apostillados, de conformidad con la normativa aplicable, los cuales pueden presentarse en copia que se presume auténtica.

Si el proponente adjudicatario no presenta la totalidad de los documentos otorgados en el exterior debidamente legalizados y/o apostillados dentro del término aquí señalado, **INNPULSA COLOMBIA** podrá seleccionar y suscribir el contrato con el proponente que haya obtenido el siguiente mejor puntaje en la evaluación y así consecutivamente.

1.16. RESERVA EN DOCUMENTOS

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

1.17. 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, quien deberá tener el carácter de Representante Legal del proponente, que figure en el Certificado de Existencia y Representación Legal.

1.18. PROPUESTAS PARCIALES

Son las propuestas que no incluyan en su totalidad el objeto, el alcance del objeto, obligaciones técnicas, obligaciones específicas y/u obligaciones generales establecidas en la invitación.

No se aceptarán propuestas parciales para esta Invitación, en consecuencia, las propuestas parciales serán rechazadas, no serán materia de habilitación ni evaluación y serán devueltas al proponente a la dirección de correspondencia o correo electrónico registrado en la propuesta.

1.19. PROPUESTAS CONDICIONALES O PLURALES

Son propuestas condicionales las que incluyan o señalen condiciones diferentes a las establecidas en la presente invitación.

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 propuestas.

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 esta invitación, principalmente, a los factores de ponderación y escogencia.

1.20. INTERPRETACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LA INVITACIÓN

Los proponentes deberán examinar todas las instrucciones, condiciones, especificaciones, formularios, anexos, adendas y documentos que hagan parte de esta Invitación, todo lo cual constituye la fuente de información para la elaboración de la propuesta.

Todos los documentos de la invitación se complementan mutuamente, de tal manera que lo indicado en cada uno de ellos se entenderá como indicado en todos. Las interpretaciones o deducciones que el proponente haga de lo establecido en esta invitación serán de su exclusiva responsabilidad, por lo tanto, **INNPULSA COLOMBIA** no será responsable por descuidos, errores, omisiones, conjeturas, suposiciones, interpretaciones equivocadas u otros hechos en que incurra el proponente que le sean desfavorables y que puedan incidir en la elaboración de su propuesta.

El proponente declara que ha recibido toda la información necesaria para elaborar su propuesta y que asume las consecuencias negativas que puedan seguirse de no haber solicitado información complementaria a **INNPULSA COLOMBIA** en las oportunidades señaladas en esta invitación. Esta declaración se entiende hecha por el solo hecho de presentar la respectiva propuesta.

1.21. 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>

En el evento que dentro de los tres (3) días anteriores al cierre, **INNPULSA COLOMBIA** expida adendas que modifiquen el contenido de la invitación que versen sobre las obligaciones del contrato a suscribir, los requisitos habilitantes y/o de calificación de las propuestas, se ampliará el plazo establecido para el cierre de la invitación y entrega de propuesta.

En este caso, la modificación del cronograma se hará mediante adenda que se publicará en la página Web de **INNPULSA COLOMBIA**.

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

1.22. DEFINICIONES

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

1.22.1. DEFINICIONES JURIDICAS

ADJUDICACIÓN: Es la decisión en virtud de la cual se determina la propuesta que se selecciona en el marco de la invitación.

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 conlleve 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 conlleva 9 horas hábiles, entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m.

CONTRATISTA: Será la persona jurídica MIPYME o proponentes plurales integrados únicamente por MYPIMES con quien **INNPULSA COLOMBIA**, celebre el contrato para ejecutar las actividades o prestar el servicio que se pretende contratar como resultado de la presente Invitación.

CONTRATO: Es el instrumento celebrado entre **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, o el equivalente en otros Países, a través del cual se acredita una situación particular.

ENTREGABLES - PRODUCTOS: Es el resultado final que se obtiene al desarrollar un conjunto de actividades o eventos, que acredita su ejecución, el cual debe presentarse de conformidad con las condiciones establecidas en la presente invitación, en la propuesta y en el contrato que se suscriba como resultado de esta invitación.

INVITACIÓN CERRADA: Es la modalidad de selección utilizada por **INNPULSA COLOMBIA** para contratar los servicios/bienes requeridos de acuerdo con el Manual de Contratación, a través de la cual el ordenador del gasto podrá invitar a posibles proponentes y adicional si terceros interesados cumplen con lo establecido en la presente invitación también podrán presentarse.

MIPYME: Se entiende por micro, pequeña y mediana empresa, toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbana, que responda a los parámetros de la ley 905 de 2004, ley 1450 de 2011, Decreto 1074 de 2015 y demás disposiciones normativas aplicables a este segmento empresarial.

PROPONENTE: Es la persona jurídica que tenga la calidad de Micro, Pequeña y Mediana Empresa – MIPYMES y que en forma individual o conjunta presenta una propuesta dentro de la oportunidad señalada para el efecto.

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

SUPERVISIÓN DEL CONTRATO: Seguimiento realizado por un funcionario de **INNPULSA COLOMBIA**, para determinar el cumplimiento del objeto contractual y las obligaciones a cargo del contratista, en el marco del contrato que se derive de esta invitación.

TÉRMINOS DE REFERENCIA: Son los documentos que contienen y conforman las disposiciones de obligatorio cumplimiento para presentar la propuesta por parte de los proponentes, para el contratista con quien se celebra el contrato derivado de esta invitación y para **INNPULSA COLOMBIA**.

1.22.2. DEFINICIONES TÉCNICAS

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.

INBOUND: Hace referencia a la recepción de llamadas y cómo éstas son atendidas.

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: envío masivo de email, servicio de mensaje de texto SMS e IVR (respuesta de voz interactiva).

MARKETING DIRECTO: Consiste en tener una comunicación directa con el público objetivo. Usualmente se envía información de la empresa, producto o servicio que sea de interés para el consumidor a través de distintos canales como emails, newsletters, SMS, etc. El marketing directo hace uso de diversos medios de comunicación o contacto directo para dar a conocer los productos y servicios que se ofrecen a los consumidores.

MARKETING AUTOMATION: Es la utilización de software para realizar acciones de marketing de forma automatizada mejorando la eficiencia y logrando mejores resultados de campañas a través del diseño de flujos de comunicación centrados en los clientes.

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

OMNICALIDAD: Hace referencia a integrar los distintos canales de comunicación tanto físicos como digitales y generar una experiencia homogénea en cada uno de ellos de manera que no estén aislados o fragmentados.

PERSONAL IN-HOUSE: se refiere a las personas que desarrollan sus actividades laborales en las oficinas de **INNPULSA COLOMBIA**.

CAPÍTULO 2 CONDICIONES DE LA INVITACIÓN

2.1. OBJETO

La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. **FIDUCOLDEX** actuando como vocera y administradora del Fideicomiso **INNPULSA COLOMBIA** está interesada en seleccionar y contratar los servicios de mercadeo relacional por diferentes canales como mailing, SMS, IVR, atención de la línea de WhatsApp, telemarketing entre otros, así como la estrategia de Contact Center a través de la atención de llamadas

Inbound y Outbound y la atención de PQRS mediante correo electrónico dispuesto por **INNPULSA COLOMBIA**.

2.2. ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO

El proponente seleccionado 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:

- **SERVICIOS DE CONTACT CENTER Y MERCADEO RELACIONAL**

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

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 recibidos en info@innpulsacolombia.com
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 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 pm y sábados de 9:00 a.m. a 12:00pm.
 - 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 **INNPULSA COLOMBIA** con el menú de desvío de llamada.
 - e) Entregar a **INNPULSA COLOMBIA** un informe mensual de actividades y reportes de gestión.

- f) Generar y entregar a **INNPULSA COLOMBIA** 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 proponente seleccionado.
 5. Divulgar la oferta de **INNPULSA COLOMBIA** a través de las diferentes canales 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**.
- NOTA:** Para el desarrollo de la anterior actividad, **INNPULSA COLOMBIA** concederá la licencia de uso del correo descrito, el cual deberá ser manejado por el proponente seleccionado.
7. Elaborar y desarrollar campañas de email marketing sin restricción de cantidad de uso.
 8. Contar con el servicio de IVR (Respuesta de voz interactiva), envío masivo de SMS (servicio de mensaje de texto), y emailmarketing sin restricción de cantidad de uso.
 9. Contar con herramientas de marketing automation que permitan conectar con la audiencia a través de distintos canales (email, SMS, IVR etc).
 10. En el momento que se requiera integrar las actividades de Contact Center con el CRM se debe disponer de un Api de conexión para WhatsApp, SMS e email, el cual permita efectuar una correcta integración y desarrollo de campañas utilizando marketing automation.
 11. 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.
 12. Contar con equipos de cómputo y telefónicos necesarios para poder soportar la ejecución de las actividades.

13. Contar con un sistema de grabación que permita grabar y recuperar fácil y rápidamente el cien por ciento (100 %) de las llamadas (inbound y outbound) que se tramiten durante la vigencia del contrato y al finalizar el mismo, para lo cual se deberá entregar un reporte mensual de las grabaciones a **INNPULSA COLOMBIA**
14. Desarrollar estrategias de segmentación de audiencias a partir de las grabaciones de las llamadas inbound y outbound donde se identifique el rol del usuario y sus necesidades.
15. Contar con respaldos o backups de personal y tecnológicos para cubrir fallas e incidencias en el servicio, cubrir vacaciones, incapacidades y ausentismos laborales.
16. 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).
17. Suministrar el servicio de atención de los canales existentes (llamadas entrantes, llamadas salientes, correo electrónico, SMS, IVR transaccional, WhatsApp).
18. Estructuración, elaboración y envío de emails en HTML, en esta actividad se debe realizar la maquetación de piezas las cuales deben ser generadas de acuerdo con los requerimientos técnicos de **INNPULSA COLOMBIA**. generación de mensajes personalizados, estructuración de información (base de datos), elaboración de informes de efectividad, de acuerdo con lo requerido por **INNPULSA COLOMBIA**.
19. 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.
20. 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.
21. Ofrecer servicios de gestión de comunicaciones por correo electrónico o telefónicamente para seguimiento a campañas o confirmación de eventos de **INNPULSA COLOMBIA**.

22. Realizar la integración con correo electrónico de Office 365.
23. Atender y configurar la línea de WhatsApp de **INNPULSA COLOMBIA**, para la atención de las solicitudes recibidas en los horarios establecidos por **INNPULSA COLOMBIA**.
24. Disponer de la infraestructura tecnológica para el desborde/instalación de la(s) línea(s) telefónica(s) de **INNPULSA COLOMBIA**, 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 **INNPULSA COLOMBIA** asumirá el valor de las mensualidades facturadas por estos operadores; sin embargo, el proveedor asumirá los costos inherentes al traslado de la línea a sus instalaciones en caso de ser necesario.
25. Sistema de gestión de PQRS: Recepción de preguntas, quejas y reclamos a través de la línea de servicio al cliente y correo electrónico, con el fin de gestionarlas y direccionarlas a áreas específicas de **INNPULSA COLOMBIA**, tales como notificaciones judiciales, derechos de petición, requerimientos de entes de control entre otros.
26. Registrar todas las interacciones y/o actividades requeridas por **INNPULSA COLOMBIA** en el CRM establecido por este.
27. Atención de las convocatorias realizadas de manera virtual a través del correo electrónico que se designe, garantizando la seguridad de la información de las propuestas y su entrega a **INNPULSA COLOMBIA**.
28. Disponer del servicio de Omnicanalidad que permita integrar las diferentes canales de comunicación de la Entidad.

ENTREGABLE

- Generar un informe mensual en el cual se relacione el cumplimiento de los indicadores mencionados (nivel de servicio, eficiencia nivel de servicio) así como la cantidad de llamadas recibidas y su clasificación, la cantidad de correos recibidos y su clasificación, los telemercadeos realizados durante el mes de ejecución, conversaciones atendidas por la línea WhatsApp, la cantidad de correos electrónicos y mensajes de texto (SMS) junto con su informe de apertura.

NOTA UNO: En el evento que no se cumpla **con al menos uno** de los niveles mínimos de servicio indicados anteriormente se hará un descuento en la facturación de pago fijo mensual correspondiente al doble del porcentaje faltante para cumplir el mínimo de servicio.

NOTA DOS: Al inicio del contrato se realizará una reunión en donde se establecerá la estructura de los informes y métricas necesarias.

NOTA TRES: 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.

NOTA CUATRO: En caso de añadir presupuesto para la ejecución de envíos del programa APPS.CO se ejecutarán las siguientes actividades:

- Compartir contenido de alto valor, en forma masiva, en diferentes temáticas acordes al emprendimiento de base tecnológica, a través de envíos masivos originados desde el correo info@apps.co, esta actividad será ejecutada mediante créditos de envío masivo.
- Envío de SMS del programa apps.co los cuales serán descontados mediante consumo de créditos.

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

2.3. DURACIÓN

La duración del contrato que se suscriba será hasta doce (12) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previa suscripción del contrato y aprobación de la garantía.

2.4. PRESUPUESTO DE LA INVITACIÓN

INNPULSA COLOMBIA cuenta con un techo presupuestal de **QUINIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$500.000.000)**. Sin embargo, el presupuesto inicial para atender la presente invitación es de **TRESCIENTOS CUARENTA Y OCHO MILLONES DE PESOS MCTE (\$348.000.000)** este valor incluye todos los gravámenes e impuestos a que haya lugar.

En ningún **INNPULSA COLOMBIA** aceptará propuestas económicas que superen el presupuesto inicial aquí indicado, incluidos todos los impuestos a que haya lugar.

NOTA UNO: El techo presupuestal se establece en caso tal **INNPULSA COLOMBIA** requiera la prestación del servicio para el programa APPS.CO del año 2023.

2.5. CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN

Esta invitación se adelantará 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
Apertura de la INVITACIÓN y Publicación de Términos de referencia Definitivos	01 de diciembre de 2022	Página web www.innpulsacolombia.com
Solicitud de aclaraciones y/u observaciones	Desde la apertura hasta el 05 de diciembre de 2022	Correo electrónico: tatiana.bacca@innpulsacolombia.com juan.ruiz@fiducoldex.com.co (dirigido a INNPULSA COLOMBIA , indicando en el asunto el nombre y número de la INVITACIÓN)
Respuestas a preguntas y/o aclaraciones	Hasta el 9 de diciembre de 2022	Página web www.innpulsacolombia.com
Cierre de la INVITACIÓN y entrega de propuestas	15 de diciembre de 2022 hasta las 5:00 pm	Presentación de la propuesta enviada a la dirección de correo electrónico tatiana.bacca@innpulsacolombia.com y juan.ruiz@fiducoldex.com.co indicando en el asunto, el nombre y número de la Invitación.
Publicación de la adjudicación	Hasta el 30 de diciembre de 2022	Página web www.innpulsacolombia.com

2.6. PREGUNTAS, OBSERVACIONES O SOLICITUDES DE ACLARACIÓN

Todos los terceros interesados en el presente proceso de selección podrán formular preguntas, observaciones o solicitar aclaración respecto del contenido de los documentos del proceso de selección, a través del siguiente correo electrónico, dentro del plazo establecido en el cronograma:

tatiana.bacca@innpulsacolombia.com y juan.ruiz@fiducoldex.com.co (dirigido a **INNPULSA COLOMBIA**, indicando en el asunto el nombre y número de la invitación).

INNPULSA COLOMBIA emitirá documento de respuesta a todas las solicitudes recibidas a través de la página Web.

No se atenderán consultas personales, verbales, ni telefónicas, por lo cual todas las preguntas o solicitudes de aclaración deben formularse por escrito a través del medio establecido y las respuestas también se emitirán por escrito por parte de **INNPULSA COLOMBIA**.

2.7. CORRESPONDENCIA

Toda la correspondencia que se genere con ocasión de la presente Invitación, incluida la presentación de la propuesta y la formulación de preguntas y observaciones, deberá, ser remitida al siguiente correo electrónico:

- tatiana.bacca@innpulsacolombia.com y juan.ruiz@fiducoldex.com.co (dirigido a **INNPULSA COLOMBIA**, indicando en el asunto el nombre y número de la invitación).

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

Señores:

FIDUCOLDEX S.A. - INNPULSA COLOMBIA

INVITACIÓN No:

OBJETO:

PROPONENTE:

CORREO ELECTRÓNICO:

ASUNTO:

2.8. CIERRE DE LA INVITACIÓN

A partir de la publicación de los Términos de Referencia y hasta el cierre definitivo de la convocatoria, los proponentes tendrán acceso a toda la información disponible relacionada con el objeto de esta convocatoria en la página web <http://www.innpulsacolombia.com>.

El proponente deberá presentar la propuesta, teniendo en cuenta la información requerida en los presentes términos de referencia, sus anexos y los siguientes aspectos:

Para la presentación de las propuestas, el proponente deberá enviar al Correo electrónico tatiana.bacca@innpulsacolombia.com y juan.ruiz@fiducoldex.com.co desde una dirección electrónica institucional de la entidad proponente, con el siguiente formato de correo:

ASUNTO: PROPUESTA PARA CONTRATAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA INNPULSA COLOMBIA-CTAC23

Señores
INNPULSA COLOMBIA

*Por medio de la presente, radico la propuesta dentro del proceso de selección y contratación de los servicios de mercadeo relacional por diferentes canales como mailing, SMS, IVR, atención de la línea de WhatsApp, telemercadeo entre otros, así como la estrategia de Contact Center a través de la atención de llamadas Inbound y Outbound y la atención de PQRS mediante correo electrónico para **INNPULSA COLOMBIA**, envío adjunto los documentos requeridos.*

Atentamente:

Nombre:
Empresa/ Entidad:
Cargo:
Correo electrónico:
Tel. Fijo:
Celular:"

Para los efectos de este proceso de selección, se advierte a los proponentes que la fecha y hora que será tenida en cuenta como válida, es la que se vea reflejada como ingreso a la bandeja de entrada del correo dispuesto por **INNPULSA COLOMBIA** para la recepción de las propuestas y la misma no deberá exceder el horario establecido como límite de cierre de convocatoria de acuerdo con CRONOGRAMA DE LA INVITACIÓN.

Los correos electrónicos recibidos después de la fecha y hora de cierre de la convocatoria se considerarán presentadas de forma EXTEMPORÁNEA, por lo que serán rechazadas.

Una vez radicada la propuesta, no podrá ser modificada, ni se podrá adjuntar ningún tipo de información adicional, a menos que lo haya requerido expresamente de oficio **INNPULSA COLOMBIA**.

Es responsabilidad del proponente enviar todos los documentos y anexos correspondientes, el correo de confirmación no realiza verificación de documentos enviados.

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.innpsacolombia.com antes de la fecha de cierre.

2.9. PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE LAS PROPUESTAS

La propuesta deberá estar firmada por el representante legal de la persona jurídica o el representante del proponente plural, o por su apoderado debidamente facultado, evento en el cual se debe anexar el poder donde se especifique que se otorga poder para presentar la propuesta.

Los proponentes deberán presentar todos los documentos requeridos en la invitación través de correo electrónico, con las siguientes condiciones:

- 1.** El correo debe tener los siguientes archivos adjuntos al email (no en forma de enlace a un almacenamiento externo), los cuales no pueden superar en conjunto 20 MB de tamaño, ya que en tal caso pueden ser rechazados por el servidor de correo. En caso de que la propuesta supere los 20MB de tamaño, el proponente podrá enviar su propuesta en varios correos electrónicos definiéndola como PARTE I, PARTE II etc. Sin embargo, si algún correo electrónico se recibe después de la hora establecida para la presentación de la propuesta, los archivos adjuntos que lo componen no se tendrán en cuenta para la evaluación, toda vez que, se entienden presentados de manera extemporánea.

2. Las páginas de la propuesta deben estar enumeradas en forma ascendente consecutiva, con el correspondiente índice o tabla de contenido que permita su fácil consulta.
3. Los documentos allegados en cada correo electrónico deben venir debidamente marcados.
4. La propuesta debe presentarse y radicarse dentro del término previsto en el cronograma antes mencionado.
5. La propuesta deberá tener una validez mínima cuatro (4) meses contados a partir de la presentación de esta. No obstante, el proponente debe garantizar que la propuesta este vigente a la suscripción del contrato.
6. 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.
7. Una vez radicada la propuesta en el correo electrónico designado, 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**.

2.10. MODELO DE OPERACIÓN DE LA INVITACIÓN

El proceso de presentación, habilitación, 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 cronograma de la invitación.
- II. Una vez recibidas las propuestas, se adelantará la apertura de sobres donde se consolidará el listado de las propuestas presentadas y se excluirán del proceso las propuestas presentadas extemporáneamente y aquellas que fueron rechazadas, realizando la respectiva devolución de la propuesta dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, al correo electrónico definido por el proponente en su propuesta.
- III. Se 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 hayan sido **habilitadas** por el cumplimiento de los requisitos jurídicos y técnicos previstos como habilitantes en estos Términos de Referencia, serán evaluadas mediante un comité de evaluadores expertos.
- 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.

2.11. 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 esta. 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 proponente no presente la aclaración o complementación en el plazo establecido, **INNPULSA COLOMBIA** podrá rechazar su propuesta.

Las solicitudes de aclaraciones o subsanabilidad 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.

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 y no podrán ser presentados con fecha posterior al cierre de la invitación.**

En ningún caso se solicitará aclaración y/o subsanación respecto de propuestas parciales.

2.12. DECLARATORIA DE DESIERTA

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

- a)** Cuando no se presenten propuestas,
- b)** Cuando ninguno de los proponentes cumpla los requisitos habilitantes.

- c) Cuando ninguno de los proponentes que han cumplido los requisitos habilitantes, presenten propuesta económica dentro de los parámetros de la invitación.
- d) Cuando ninguno de los proponentes que han cumplido los requisitos habilitantes, hayan presentado los documentos correspondientes a los criterios calificables.
- e) Cuando ninguno de los proponentes, estando habilitado y calificado, cumpla con el estudio satisfactorio de verificación SARLAFT o de vinculación.
- f) Cuando las propuestas presentadas sean rechazadas conforme a lo indicado en estos Términos.
- g) 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.

2.13. 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 la propuesta sea presentada de forma extemporánea.**
- 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 presentada no incluya la propuesta económica.
- Cuando se solicite aclaración sobre la oferta económica y culminado el plazo otorgado no fue realizada, y dicha claridad es fundamental para el proceso de evaluación.
- 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.
- Cuando el proponente, sus representantes legales o cualquiera de sus socios o los socios de éstos se encuentren reportados 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.

- Cuando el proponente, sus representantes legales o cualquiera de sus accionistas se encuentren reportados en el Boletín de Responsables Fiscales.
- Cuando el proponente o alguno de los participantes (en caso de unión temporal o consorcio) se halle incurso en alguna de las causales de inhabilidades o incompatibilidades establecidas en la Ley o conflicto de intereses para contratar, 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.
- En los demás casos expresamente establecidos en esta Invitación.

NOTA UNO: En caso de que el proponente que obtenga el mayor puntaje en la evaluación o resulte seleccionado no presente el formato FTGAD15 requeridos en el proceso de vinculación, completamente diligenciados y acompañados de los anexos establecidos, y en el plazo señalado, **INNPULSA COLOMBIA** rechazará la propuesta, quedando el proponente por fuera del proceso de selección.

NOTA DOS: INNPULSA COLOMBIA se reserva el derecho de rechazar aquellas propuestas, donde 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, **FIDUCOLDEX - 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.

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 o no indicar que dicho documento reposaba en los archivos, se entenderá que el documento no fue aportado en la propuesta, y se solicitará el respectivo subsanable.

3.1. QUIENES PUEDEN PARTICIPAR

- a. **Persona Jurídica Nacional:** Que ostente y acredite la calidad de Micro, Pequeña y Mediana Empresa – MIPYMES de conformidad con lo dispuesto en la ley 905 de 2004, ley 1450 de 2011, Decreto 1074 de 2015 y demás disposiciones normativas aplicables este segmento empresarial con mínimo cinco (5) años de constituidas y registradas a la fecha de presentación de la propuesta.
- b. **Consortios o uniones temporales integrados únicamente por personas jurídicas que sean MIPYMES:** Podrán participar en esta invitación consortios o uniones temporales conformados por personas jurídicas MIPYMES. 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 la pluralidad de personas y no las personas individuales que lo conforman.

En el evento de presentarse haciendo uso de alguna de estas figuras, se deben aplicar las siguientes reglas:

- Presentar copia del acuerdo consorcial o documento de la conformación de la unión temporal según el caso, que debe contener como mínimo lo siguiente:
 - Indicar si la propuesta conjunta se presenta bajo la figura de Consorcio o de Unión Temporal.
 - Indicar la extensión (actividades y porcentaje de participación de cada uno de los integrantes en la propuesta y en la ejecución del contrato, la cual no podrá ser modificada sin el consentimiento previo y escrito de INNPULSA COLOMBIA.)
 - Indicar que de acuerdo con el régimen de los actos y contratos de INNPULSA COLOMBIA, no aplicarán las normas de la Ley 80 de 1993, por lo tanto, en dicho documento no podrá hacerse mención de estas normas, independiente de la participación de sus miembros, de la modalidad en que se presente la propuesta

conjunta y de la modalidad de contrato que se celebre como resultado de este proceso de selección.

- 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 de esta invitación y del contrato que resulte del presente proceso. 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. Esto solo aplicará previa autorización de INNPULSA COLOMBIA.
- No se acepta ninguna limitación de responsabilidad entre los miembros del consorcio o la unión temporal, por lo que su responsabilidad será solidaria tanto para la presentación de la propuesta como para la celebración y ejecución del contrato.
 - 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.

- Las personas jurídicas y los Consorcios y Uniones Temporales deberán tener una duración mínima igual al plazo del contrato y tres (3) años más.
- Cada uno de los requisitos de experiencia podrá acreditarse en su totalidad por uno o por ambos miembros del consorcio o unión temporal.
- La carta de presentación de la propuesta deberá estar suscrita por el representante del consorcio o la unión temporal o por el apoderado designado por cada uno de los miembros del consorcio o unión temporal.

NOTA UNO: Teniendo en cuenta que la presente invitación está limitada a Mipymes, en el caso de proponentes plurales, cada uno de los integrantes debe ser Mipyme.

NOTA DOS: 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 **FIDUCOLDEX** o con cualquiera de los patrimonios autónomos administrados por esta sociedad fiduciaria.

NOTA TRES: Las personas jurídicas solo pueden ser parte de un proponente plural, no se permite que se presenten como proponente individual y como figura asociativa.

3.2. REQUISITOS HABILITANTES

3.2.1. REQUISITOS HABILITANTES DE CARÁCTER JURÍDICO

Capacidad Jurídica: La evaluación de la capacidad jurídica se llevará a cabo por parte de la Dirección Jurídica y 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 jurídica y de Contratación de FIDUCOLDEX S.A. verificará 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) La capacidad y facultades del representante legal para presentar la propuesta y/o contraer obligaciones en nombre de esta.
- (iv) Que el proponente corresponda a una MIPYME.
- (v) La aceptación y conocimiento de todas las condiciones de la presente invitación, con la suscripción de la carta de presentación de la propuesta, por el representante legal del proponente.
- (vi) El cumplimiento de las obligaciones de pago de obligaciones laborales y aportes parafiscales.
- (vii) En el caso de proponentes plurales que el documento de constitución cumpla lo establecido en los presentes términos de invitación.
- (viii) Los antecedentes judiciales, disciplinarios y fiscales del proponente y su representante legal.
- (ix) La verificación en listas restrictivas de acuerdo con el sistema SARLAFT de Fiducoldex.

3.2.1.1. 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 por el Representante Legal del proponente. 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 expedida por el representante legal y el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, en la que se declare la calidad de Micro, Pequeña y/o Mediana Empresa – MIPYMES.

El proponente deberá presentar certificación expedida por el representante legal y el contador o revisor fiscal, si están obligados a tenerlo, en la que se especifique y declare la calidad de Micro, Pequeña y Mediana Empresa – MIPYMES, en caso de consorcios o uniones temporales cada uno de los miembros debe presentar la certificación de manera individual.

NOTA: La certificación de acreditación de Mipyme deberá contener **dos firmas** i) Representante Legal y contador o ii) Representante Legal y Revisor Fiscal en caso de que aplique.

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

El proponente, 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.

El Proponente sin personal a cargo que no tenga o haya tenido dentro de los seis (6) meses anteriores a la fecha de cierre personal a cargo y por ende no esté obligado a efectuar el pago de aportes Legales y seguridad social, deberá presentar certificación suscrita por el representante legal o contador o revisor fiscal según el caso, indicando esta circunstancia.

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 de este.

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

d) 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.

Si el proponente no se encuentra obligado a inscribirse en el Registro Mercantil que lleva la Cámara de Comercio, debe allegar el certificado o documento equivalente que acredite su existencia y representación legal, expedido por la autoridad competente según la naturaleza jurídica del proponente.

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.
- b)** Si dentro del certificado se menciona los estatutos u otros documentos de la sociedad que sean necesarios para acreditar la capacidad del representante legal, estos documentos deben ser entregados con la propuesta.

Si el representante legal o apoderado se encuentra con alguna limitación a las facultades para actuar en nombre y representación del proponente o para presentar la propuesta o para celebrar el contrato, el proponente deberá presentar en la propuesta el acta donde conste la decisión del órgano social competente que autorice la presentación de la misma y la suscripción del contrato, la cual deberá estar

debidamente asentada en los libros de actas, y la copia aportada deberá ser expedida por el secretario o por el representante de la sociedad.

Cuando se trate de consorcios o Uniones Temporales, cada uno de sus integrantes deberá aportar el certificado aquí exigido y cumplir con lo dispuesto en este literal.

e) 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 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 seleccionado un Consorcio o Unión Temporal, éste debe presentar el Registro Único Tributario (RUT) expedido por la DIAN para la suscripción del contrato; de no presentarlo dentro del término requerido por **INNPULSA COLOMBIA**, se hará efectiva la póliza de seriedad de la oferta y se celebrará el contrato con el proponente que haya ocupado el segundo lugar en la evaluación.

f) Fotocopia legible de la cédula de ciudadanía del representante legal del proponente

La propuesta debe incluir la fotocopia de la cédula de ciudadanía o documento de identificación del Representante Legal del proponente, legible y ampliada al 150%. Así mismo en tratándose de Consorcio o Unión Temporal, se debe anexar la fotocopia de la cédula de ciudadanía o documento de identificación del representante o apoderado debidamente facultado y de los representantes legales de las sociedades que conforman el Consorcio o la Unión Temporal, ampliadas al 150%.

g) Verificación en listas internacionales y bases nacionales de antecedentes:

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.

3.2.2. REQUISITOS HABILITANTES DE CARÁCTER TÉCNICO

3.2.2.1. 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 de contratos en ejecución y/o ejecutados a partir del 01 de enero de 2012 y hasta el cierre de la presente convocatoria, cuyo objeto o alcance sea en servicios de Contact Center.
- b. **Mercadeo Relacional- Canales de marketing:** El proponente deberá certificar experiencia de mínimo **dos (2) años** para mercadeo relacional mediante el uso de distintos canales de marketing (email, SMS, IVR) o su equivalente con certificaciones de contratos en ejecución y/o ejecutados a partir del 01 de enero de 2012 y hasta el cierre de la presente convocatoria, cuyo objeto o alcance sea en mercadeo relacional o su equivalente.

Para acreditar la experiencia específica, el proponente deberá:

- a) Adjuntar el **Anexo No. 2 -Experiencia** debidamente diligenciado
- b) Adjuntar certificaciones en cumplimiento de los literales A Y B, dichas certificaciones deberán evidenciar lo siguiente:

- ✓ Objeto del contrato
- ✓ Fecha de inicio del contrato
- ✓ Fecha de terminación del contrato
- ✓ Nombre, cargo y firma de quien expide la certificación Dirección y teléfono del contratante.
- ✓ Cumplimiento del objeto y/o de las obligaciones a cargo.
- ✓ Fecha de elaboración del documento

NOTA UNO: El proponente debe diligenciar el FORMULARIO - EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE (Anexo 2), para listar los contratos a tener en cuenta en el cumplimiento del requisito habilitante y del requisito calificable.

NOTA DOS: Respecto de los contratos en ejecución, es indispensable que se allegue certificación debidamente suscrita por la entidad contratante, que acredite el tiempo de ejecución a la fecha de la certificación y el grado de cumplimiento; de otra forma, el respectivo contrato no será tenido en cuenta como experiencia del proponente.

NOTA TRES: 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 a satisfacción del servicio, debidamente suscrita por la entidad contratante, que en conjunto cumplan con los contenidos y requisitos establecidos en este literal.

NOTA CUATRO: Cuando el proponente acredite experiencia obtenida en consorcios o uniones temporales, se tomará la experiencia en proporción a su participación en dicho consorcio o unión temporal. En este caso se debe anexar adicionalmente el documento de constitución del consorcio o unión temporal para determinar su participación en la ejecución del contrato aportado.

NOTA CINCO: No se aceptan auto certificaciones para acreditar la experiencia.

3.2.2.2. Equipo de trabajo

El proponente debe presentar el anexo No. 2 en el cual se compromete a ejecutar el contrato con el equipo de trabajo requerido para tal fin, siendo este el descrito a continuación:

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>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>Cantidad 1 (uno) con disponibilidad 100 % para el desarrollo del proyecto</p>		
<p>Gestor de acciones de marketing:</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, maquetación en HTML y marketing automation.</p>
<p>Agente de Contact Center:</p> <p>Cantidad 5 (cinco) con disponibilidad 100 % para el desarrollo del proyecto.</p>	<p>Formación</p> <p>Bachilleres, Técnicos o Tecnólogos</p>	<p>Experiencia laboral de dos (2) años en atención al cliente.</p>

NOTA UNO: El proponente seleccionado deberá garantizar que los cambios en el equipo ejecutor que se puedan presentar no paralizarán o retrasarán el desarrollo normal del contrato. En todo caso cualquier cambio en los miembros del equipo de trabajo, deberá contar como mínimo con el perfil aquí establecido y con el visto bueno de **INNPULSA COLOMBIA** previo a la contratación o durante la ejecución del contrato.

NOTA DOS: El proponente deberá anexar las hojas de vida con soportes (académicos y de experiencia profesional relacionada con las actividades a desarrollar) del personal. Este personal, deberá contar con disponibilidad inmediata, a partir de la firma del contrato.

NOTA TRES: El proponente puede acreditar la formación académica del equipo de trabajo obtenida en el exterior, a través de: (i) 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 (ii) La convalidación correspondiente.

El nivel de la formación académica debe ser equivalente al nivel exigido en los Documentos del Proceso, para lo cual se debe tener en cuenta la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación vigente en el momento de la verificación de los requisitos técnicos habilitantes.

CAPÍTULO 4 EVALUACIÓN Y PONDERACIÓN DE PROPUESTAS HABILITADAS

Las propuestas que hayan sido declaradas **HABILITADAS** por el cumplimiento de los requisitos jurídicos, y técnicos previstos como habilitantes en estos Términos de Referencia, serán evaluadas mediante un comité de evaluación impar designado por **INNPULSA COLOMBIA** para tal fin. En este sentido, una vez concluida la evaluación, cada uno de los evaluadores emitirá su calificación teniendo en cuenta los criterios descritos a continuación y la calificación final que recibirá el proponente, se obtiene a través del promedio de las calificaciones emitidas por cada evaluador.

4.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El puntaje máximo a recibir será de cien (100) puntos, de acuerdo con los criterios relacionados a continuación:

CRITERIOS	ASPECTO A CALIFICAR	PUNTAJE MÁXIMO
Técnicos	1. Experiencia específica del proponente	25
	2. Propuesta técnica de Contact Center	30
	3. Propuesta de mercadeo relacional/marketing directo	30
	Total	85
Económicos	4. Oferta económica	15
Total		100

Se evaluará la oferta económica de las propuestas que superen 60 puntos en la evaluación de aspectos técnicos.

4.1.1 EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE- 25 PUNTOS

La evaluación se realizará de la siguiente manera hasta alcanzar un máximo de 25 puntos:

Años de experiencia acumulada certificada	Puntaje máximo
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 o su equivalente.	5
Por dos (2) años de experiencia adicional a la mínima requerida en Mercadeo Relacional o su equivalente.	10

NOTA UNO: Las certificaciones presentadas para acreditar el requisito calificable deberá ser distinta a las presentadas para acreditar el requisito habilitante.

NOTA DOS: No se aceptan auto certificaciones.

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

NOTA CUATRO: Para acreditar la experiencia exigida, las certificaciones deberán cumplir con los mismos requisitos descritos en el numeral 3.2.2.1.

4.1.2 PROPUESTA TÉCNICA DE CONTACT CENTER- 30 PUNTOS

CRITERIO		DESCRIPCIÓN	PUNTAJE MAXIMO
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 4.1.2.1 capacidad tecnológica Contact Center.	20
Procesos Contact Center	Definición de Procesos	Claridad de los procesos ofertados según lo requerido por INNPULSA COLOMBIA ,	10

		de conformidad con lo descrito en el numeral 4.1.2.2 procesos Contact Center.	
Total			30

4.1.2.1 CAPACIDAD TÉCNOLÓGICA CONTACT CENTER

INNPULSA COLOMBIA, asignará hasta 20 puntos al proponente que en su propuesta técnica incluya 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 UNO: 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.

4.1.2.2 PROCESOS CONTACT CENTER

INNPULSA COLOMBIA, asignará hasta 10 puntos, al proponente que en su propuesta técnica incluya 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 Telemarketing.

- Descripción del método de migración y entrega de bases de datos al finalizar el contrato entre el proponente e **INNPULSA COLOMBIA**.

4.1.3 PROPUESTA DE MERCADEO RELACIONAL / MARKETING DIRECTO – 30 PUNTOS

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

CRITERIO		DESCRIPCIÓN	PUNTAJE MAXIMO
Capacidad Tecnológica canales de marketing	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 4.1.3.1 Capacidad tecnológica canales de marketing	20
Procesos canales de marketing	Definición de Procesos	El proponente presenta de manera clara la definición de los procesos ofertados según lo descrito en el numeral 4.1.3.2 Procesos canales de marketing	10
Total			30

4.1.3.1 CAPACIDAD TECNOLÓGICA CANALES DE MARKETING

INNPULSA COLOMBIA, asignará hasta 20 puntos, al proponente que en su propuesta técnica incluya una **propuesta de plataforma y software** para mercadeo relacional 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 emails, SMS, IVR, así como maquetación y demás servicios ofrecidos.

- Suministrar volumen ilimitado de remisión de email masivos, SMS, IVR que permitan la correcta operación, gestión y análisis de campañas de correo electrónico.
- Contar con una herramienta de marketing automation que permita automatizar las acciones de marketing. (uso ilimitado de esta herramienta)

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

4.1.3.2 PROCESOS CANALES DE MARKETING

INNPULSA COLOMBIA, asignará hasta 10 puntos, al proponente que en su propuesta técnica incluya 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 o su equivalente, establecer tiempos de respuesta para el envío masivo de email, servicio de mensaje de texto SMS e IVR (respuesta de voz interactiva), y la utilización de herramientas de marketing automation 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**.

4.1.4 OFERTA ECONÓMICA - 15 PUNTOS:

Sólo pasarán a evaluación económica las propuestas que obtuvieron mínimo **SESENTA PUNTOS (60)** en la suma de la evaluación de los siguientes criterios: **EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL PROPONENTE, PROPUESTA TÉCNICA DE CONTACT CENTER Y PROPUESTA DE MERCADEO RELACIONAL/ MARKETING DIRECTO**. La calificación de la propuesta económica se hará según lo descrito en esta invitación.

Para la presentación de la oferta económica, el proponente deberá indicar el valor de esta especificando el IVA, sin que el valor total de la propuesta, incluido IVA y demás gravámenes pueda

superar el presupuesto establecido en la presente invitación. La propuesta debe presentarse en pesos colombianos y sin anotar centavos.

El proponente deberá presentar la propuesta económica de acuerdo con lo siguiente:

SERVICIO	VALOR DEL SERVICIO ANUAL	IVA	VALOR TOTAL (IVA incluido)
SERVICIOS MERCADEO RELACIONAL+ CONTACT CENTER			

La oferta económica se evaluará, otorgando un máximo puntaje de **15 puntos** a la propuesta más económica y las demás se calificarán proporcionalmente usando la siguiente fórmula:

$$\text{(Valor de la propuesta más económica * puntaje máximo) / propuesta económica a evaluar}$$

Adicional a la oferta económica por el tiempo de duración del servicio, esto es los 12 meses de duración del contrato, el proponente deberá presentar un anexo donde indique los valores en caso de requerirse de los siguientes servicios:

SERVICIO	VALOR DEL SERVICIO	IVA	VALOR TOTAL (IVA incluido)
AGENTE CONTACT CENTER MENSUAL (incluido puesto de trabajo pc+ diadema+ telefonía local ilimitada)			
Envío SMS (160 caracteres)			
Envío email			

NOTA UNO: Estas tarifas deberán ser presentadas discriminando el IVA y los demás Impuestos, tasas y gravámenes a que haya lugar. De no discriminarse, se presume que la suma ofrecida incluye el valor de los impuestos pertinentes.

NOTA DOS: Los proponentes que por disposición legal se encuentren excluidos o exentos del IVA, deberán expresarlo claramente en su propuesta económica, indicando su régimen tributario, causales, fuentes y razones jurídicas de tales efectos. En tal caso, la evaluación económica de todas las ofertas se realizará sobre el valor de la propuesta sin IVA (antes de IVA).

En todo caso, los proponentes responsables de IVA deben discriminar el valor del IVA en su propuesta económica, en caso de no hacerlo, **INNPULSA COLOMBIA** asumirá que la propuesta incluye el IVA. No obstante, el proponente podrá discriminarlo mediante documento aclaratorio, sin superar la oferta inicialmente presentada ni el presupuesto establecido por **INNPULSA COLOMBIA** para esta invitación.

El proponente responsable del IVA, que no discrimine el valor del IVA en su oferta económica, incluso después de haberle sido requerida la aclaración, será rechazado.

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

- Las actividades de logística y coordinación relacionadas con la Oferta, incluyendo, pero sin limitarse a: compras de pasajes, estadías en hoteles, gastos de manutención, reserva de salas, transporte público, y otros que considere el proponente.
- Los salarios, honorarios y bonificaciones que el proponente haya convenido pagar al personal contratado, incluyendo los aportes a seguridad social viáticos y refrigerios de ser contemplados.
- Todos los costos y gastos relacionados con la ejecución de la propuesta y del contrato.

NOTA CUATRO: 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.

NOTA CINCO: **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 caso de contradicción entre el valor “antes de IVA” y el de “IVA incluido”, se tomará el valor “antes de IVA”.

NOTA SEIS: TENER EN CUENTA A LA HORA DE PRESENTAR LA PROPUESTA ECONÓMICA

- 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.

NOTA SIETE: 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.

4.2. DESCUENTOS DE PUNTOS EN LA ASIGNACIÓN DE PUNTAJE TOTAL A LAS PROPUESTAS

A los proponentes que tengan un (1) contrato en ejecución con **INNPULSA COLOMBIA** se descontará del puntaje total obtenido, los puntos que se muestran en la siguiente tabla, así:

- Un (1) contrato en ejecución con **INNPULSA COLOMBIA** – Se descontarán 3 puntos
- Dos (2) contratos en ejecución con **INNPULSA COLOMBIA** - Se descontarán 5 puntos
- Tres (3) o más contratos en ejecución con **INNPULSA COLOMBIA** - Se descontarán 10 puntos.

En el caso de consorcios o uniones temporales la disminución de los puntajes aplicará de la misma forma indicada, es decir, los descuentos serán aplicados al consorcio o unión temporal según el número de contratos que tengan en ejecución sus integrantes, sin tener en cuenta su porcentaje de participación en la figura asociativa.

El descuento de los puntos se hará una vez finalizado el proceso de evaluación luego de haber obtenido el puntaje definitivo de las propuestas presentadas por los proponentes.

NOTA UNO: Se entiende por contratos en ejecución aquellos que no estén terminados, incluidos aquellos que estén suspendidos, incluso los que hayan sido adjudicados antes de la fecha de cierre del proceso. Los contratos no terminados serán aquellos que no hayan finalizado su etapa de ejecución.

4.3. CRITERIOS DE DESEMPATE

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

- a) Se aplicarán los factores de desempate establecidos en el artículo 35 de la Ley 2069 de 2020 regulado a través del artículo 2.2.1.2.4.2.17 del Decreto 1082 de 2015. (Adicionado por el Decreto 1860 de 2021) Los proponentes deberán presentar dentro de su propuesta el criterio que cumplen de la mencionada norma con el documento de acreditación establecido en la misma, e indicarlo de esta forma en la tabla de contenido de la propuesta.
- b) Se preferirá la propuesta presentada por el proponente que haya radicado su propuesta primero

5. PROCESO DE VINCULACIÓN Y ADJUDICACIÓN

5.1. PROCESO DE VINCULACIÓN

Previo a la adjudicación del contrato, **FIDUCOLDEX S.A.** como vocera del patrimonio autónomo **INNPULSA COLOMBIA** procederá a realizar el proceso de vinculación iniciando con el proponente que habiendo cumplido con todos los requisitos habilitantes haya obtenido el mayor puntaje en el proceso de evaluación para así determinar si es procedente adjudicar el contrato.

Para este proceso se requerirá al proponente seleccionado que, dentro del plazo que para el efecto sea indicado por **INNPULSA COLOMBIA**, presente el formulario **FTGAD15 FORMATO DE INSCRIPCIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE PROVEEDORES Y CONOCIMIENTO DE TERCEROS**, el cual deberá radicarse por el medio que **INNPULSA COLOMBIA** solicite, estos documentos deben presentarse íntegramente diligenciados y acompañados de los documentos allí exigidos.

NOTA UNO: Cuando se trate de propuestas presentadas bajo la forma de **CONSORCIOS** o **UNIONES TEMPORALES**, cada uno de sus integrantes deberán diligenciar y presentar un formulario por la forma asociativa propuesta con sus anexos un formulario y anexarlo a la propuesta junto con sus anexos por cada uno de sus integrantes.

NOTA DOS: Es importante tener en cuenta la Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior Fiducoldex S.A. como vocera del Patrimonio autónomo **INNPULSA COLOMBIA**, podrá solicitar información adicional para continuar con el estudio respectivo, aun después de recibidos los documentos antes señalados.

NOTA TRES: En caso de no ser presentados completamente diligenciados y acompañados de los anexos los documentos requeridos para la vinculación dentro del tiempo establecido por **INNPULSA**

COLOMBIA, la propuesta será rechazada y se continuará la adjudicación al segundo en el ranking de evaluación realizado, y así sucesivamente.

5.2. 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, de conformidad con lo señalado en los Términos de Referencia y que haya superado con concepto favorable el proceso de vinculación establecido en el numeral anterior.

En caso de que, aquel que haya obtenido el mayor puntaje por alguna circunstancia no tenga concepto favorable de vinculación se podrá adjudicar al siguiente que tenga el mayor puntaje y así sucesivamente.

No obstante, **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 de este, 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 esta 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**.

5.3. INCUMPLIMIENTO EN LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO Y ENTREGA DE REQUISITOS PARA INICIAR LA EJECUCIÓN

Si el adjudicatario no suscribe el contrato dentro del término requerido o habiendo suscrito el contrato, no entrega las garantías que amparan el cumplimiento de este como requisito para iniciar la ejecución, **INNPULSA COLOMBIA** 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 por la no suscripción o cumplir requisitos de ejecución.

5.4. 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 que esto genere indemnización a favor de los proponentes.

CAPITULO 6 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.

6.1. OBJETO

EL CONTRATISTA se obliga con **INNPULSA COLOMBIA** a la prestación de los servicios de mercadeo relacional por diferentes canales como mailing, SMS, IVR, atención de la línea de WhatsApp, telemercadeo entre otros, así como la estrategia de Contact Center a través de la atención de llamadas Inbound y Outbound y la atención de PQRS mediante correo electrónico dispuesto por **INNPULSA COLOMBIA**.

6.2. ALCANCE TÉCNICO DEL OBJETO

Las actividades descritas en el numeral 2.2 del capítulo 2 Condiciones de la invitación y la presentada en la propuesta.

6.3. VALOR Y FORMA DE PAGO

El pago del valor del Contrato se realizará atendiendo las siguientes condiciones:

Con base en la oferta presentada 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 de la presentación del servicio de acuerdo con el objeto de la invitación y el contrato que se llegue a suscribir.

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.

NOTA UNO: Todos los pagos se realizarán a recibo de entregables a satisfacción por parte de **INNPULSA COLOMBIA**, previa presentación de la factura y/o cuenta de cobro y aprobada previamente por el supervisor del contrato.

6.4. DURACIÓN

La duración del contrato que se suscriba será de hasta doce (**12**) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previa suscripción del contrato y aprobación de la garantía.

NOTA UNO: Los plazos podrán ser prorrogados de común acuerdo por las partes sí, previas las justificaciones de ampliación de plazos que se requiera.

NOTA DOS: **INNPULSA COLOMBIA** podrá dar por terminado de manera anticipada el contrato, 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 **OPERADOR**.

6.5. 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:

- Ejecutar en forma eficiente y oportuna el objeto del contrato de conformidad con los términos contenidos en él y en la propuesta presentada.
- Dar estricto cumplimiento a la metodología y aspectos técnicos ofrecidos en LA PROPUESTA para la prestación de los servicios objeto del contrato.
- Seguir las instrucciones que le indique **INNPULSA COLOMBIA**, en procura del eficiente y eficaz desarrollo del contrato.
- Cumplir con el plan de trabajo y/o cronograma de actividades acordado por las partes.
- Atender las recomendaciones y requerimientos de **INNPULSA COLOMBIA** durante el desarrollo del Contrato.
- Entregar toda la información solicitada en relación con la ejecución del contrato.
- Asegurar un proceso de comunicación permanente y efectivo entre los diferentes actores que participen en el desarrollo del contrato.
- **EL CONTRATISTA** si se encuentra obligado a llevar contabilidad, deberá registrar en su contabilidad, bien sea, por centro de costo o de manera individualizada el presente contrato, de forma que permita al Estado verificar la ejecución y aplicación de los recursos públicos de cada uno de ellos, como práctica de transparencia y de buen gobierno corporativo. Lo anterior de acuerdo con el artículo 50 de la Ley 2195 de 2022.
- Consultar las fuentes de información necesarias para la correcta ejecución del contrato
- Asistir a las reuniones convocadas por **INNPULSA COLOMBIA**.
- Elaborar y presentar los informes requeridos por el SUPERVISOR del Contrato.
- 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.
- Elaborar las actas de las reuniones que se realicen de manera periódica o de carácter extraordinario a solicitud de **INNPULSA COLOMBIA** y administrar su repositorio.
- Adoptar las medidas necesarias para mantener la confidencialidad de la información recibida por **INNPULSA COLOMBIA** y no utilizar total o parcialmente la información de carácter confidencial que reciba directa o indirectamente de **INNPULSA COLOMBIA** para propósitos diferentes al cumplimiento del contrato.
- Poner a disposición de **INNPULSA COLOMBIA** el equipo de trabajo descrito en la Oferta presentada.
- 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.

- Cumplir con los requerimientos de **INNPULSA COLOMBIA** en condiciones de calidad y oportunidad.
- Manejar responsable y adecuadamente la imagen y la institucionalidad de INNPULSA COLOMBIA.
- Abstenerse de utilizar las marcas **INNPULSA COLOMBIA, FIDUCOLDEX, MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO “MINCIT”**, en actividades o productos diferentes del objeto del contrato.
- Informar por escrito oportunamente a la supervisión, en caso de presentarse alguna situación anormal en la ejecución de los servicios objeto del contrato o cualquier incidencia, acontecimiento o situación que pueda afectar la ejecución del contrato, incluyendo el conocimiento de investigaciones de cualquier tipo, penal administrativo, fiscal, disciplinario de sus representantes legales o sus miembros de Junta Directiva.
- Cumplir los procesos y procedimientos establecidos por **INNPULSA COLOMBIA**, para la presentación de facturas y demás trámites requeridos para el efecto.
- Las demás obligaciones pactadas en el Contrato que se llegase a suscribir y las que contribuyan a garantizar su cabal cumplimiento, ejecución y finalización.

6.6. 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 cuatro (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 UNO: La póliza deberá entregarse con el recibo de pago de la prima o su equivalente, así como con las condiciones generales de la misma.

La Dirección Jurídica y de Contratación de Fiducoldex realizará la respectiva verificación de autenticidad de la garantía, y de estar completos los requisitos aprobará las pólizas, en caso contrario, requerirá al **CONTRATISTA** para que dentro del plazo de tres (3) días hábiles, haga las modificaciones y aclaraciones necesarias.

NOTA DOS: En caso de que haya necesidad de adicionar, prorrogar o suspender la ejecución del contrato, **EL CONTRATISTA** se obliga a modificar las garantías de acuerdo con lo establecido en el contrato y en las normas legales vigentes sobre la materia.

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

NOTA CUATRO: Con el fin de que la vigencia del seguro sea congruente con la de ejecución del objeto contractual, el cual comienza **una vez se firme el acta de inicio**, el seguro deberá constituirse con una vigencia adicional de **un (1) mes** respecto de las vigencias indicadas en los anteriores numerales. (Esto aplica cuando el inicio de la ejecución se dé con acta de inicio).

6.7. 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) 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.
- b) Por el cumplimiento imperfecto de las obligaciones a cargo del **CONTRATISTA**.
- c) Por no acatar las instrucciones de **INNPULSA COLOMBIA** y la normatividad vigente en la ejecución del objeto contratado.
- d) 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.
- e) 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.

NOTA UNO: En el evento que no se cumpla con al menos uno de estos niveles mínimos de servicio se hará un descuento en la facturación de pago fijo mensual correspondiente al doble del porcentaje faltante para cumplir el mínimo de servicio.

6.8. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el evento que con ocasión de la ejecución del Contrato sea necesario recoger información que tenga la condición de "*datos personales*" y esta sea entregada a **INNPULSA COLOMBIA** en calidad de soporte o entregable, **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. Para este efecto, previa información o notificación al titular de la información sobre las finalidades para la cual se recoge la información, **EL CONTRATISTA** debe

obtener las autorizaciones para el tratamiento de los datos que sean o vayan a ser entregados a **INNPULSA COLOMBIA** con ocasión de la ejecución del contrato, informando a los titulares de la información que esta se entrega a **INNPULSA COLOMBIA** en cumplimiento de su objeto misional que corresponde a una política pública. Estas autorizaciones deberán ser otorgadas por los titulares de la información al **CONTRATISTA** y en ellas se debe indicar que se autoriza a **EL CONTRATISTA** en su calidad de responsable del Tratamiento para que comparta con **INNPULSA COLOMBIA**, quien tendrá también la condición de Responsable del Tratamiento, los datos personales suministrados.

Lo anterior para efectos de las bases de datos que **EL CONTRATISTA** e **INNPULSA COLOMBIA** deban administrar y registrar bajo su cuenta y riesgo y conforme a las obligaciones que le atañen al responsable del Tratamiento de los datos, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y disposiciones legales vigentes aplicables.

En todo caso, de no ser necesaria la recopilación de información de carácter personal, se recomienda abstenerse de recabarla y en caso de que sea pertinente su recolección, al momento de informar a los titulares de la misma las finalidades para la cual se recolecta, deberá incluirse si fuere del caso, que la misma se entregará a **INNPULSA COLOMBIA** con ocasión del contrato. En este sentido, en el documento de autorización otorgado al **CONTRATISTA** deberá incluirse expresamente que el titular autoriza la entrega a **INNPULSA COLOMBIA** en calidad de Responsable Tratamiento para que procese, recolecte, almacene, use, actualice, transmita, ponga en circulación y en general, aplique cualquier tipo de tratamiento a la información a la que tenga acceso, de conformidad con las normas de protección de datos vigente en Colombia.

6.9. CONFIDENCIALIDAD Y RESERVA

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.

EI 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.

EI 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 los cinco (5) días siguientes a la terminación, o a destruirlas en caso de que **INNPULSA COLOMBIA** así lo solicite.

EI 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**.

EI 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.

6.10. PROPIEDAD INTELECTUAL

En virtud del Contrato, **EL CONTRATISTA** garantizará que todos los estudios, análisis, informes, documentos, aplicaciones bases de datos, software, hardware, marcas, enseñanzas, nombres comerciales, modelos y dibujos industriales, patentes, Know How, secretos industriales, invenciones, descubrimientos y demás información considerada como PROPIEDAD INTELECTUAL que surja en virtud del desarrollo del objeto del Contrato, por sí mismo o con la colaboración de sus trabajadores, serán propiedad de **INNPULSA COLOMBIA** producto del encargo previo hecho por **INNPULSA COLOMBIA** a través del presente contrato.

Por lo tanto, todo lo derivado del contrato se considera obras por encargo de **INNPULSA COLOMBIA**, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 23 de 1982, sin importar el medio de almacenamiento en el que se encuentre contenida.

EL CONTRATISTA declara y acepta que la suma que recibe como contraprestación por los servicios o bienes contratados en virtud del Contrato, comprende la totalidad de la remuneración pactada por el desarrollo de dichas herramientas. En virtud de lo anterior, y de conformidad con el artículo 10 de la Decisión 351 del Acuerdo de Cartagena y el artículo 20 de la Ley 23 de 1982, y las demás normas que los modifiquen, adicionen y/o reglamenten, la totalidad de los derechos patrimoniales de autor sobre todas las obras producidas por el desarrollo del Contrato se transferirán con la suscripción de este a **INNPULSA COLOMBIA** para todos los usos y formas de explotación económica, en todos los medios

actuales o futuros, incluyendo, pero no exclusivamente, los derechos de reproducción, distribución, modificación, sincronización, comunicación al público, puesta a disposición, venta y licenciamiento.

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 **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 de **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.

6.11. INDEMNIDAD

EI CONTRATISTA se obliga a proteger, indemnizar, mantener indemne y libre de toda responsabilidad a **INNPULSA COLOMBIA** por cualquier perjuicio o daño, que **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.

6.12. RIESGO LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO SARLAFT

EI CONTRATISTA certifica al Contratante que sus recursos no provienen ni se destinan al ejercicio de ninguna actividad ilícita, entre ellas, delitos relacionados con el lavado de activos, financiación del terrorismo, contra la administración pública, soborno transnacional, o corrupción.

EI CONTRATISTA se obliga a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios, administradores y empleados, y los recursos de éstos, no se encuentren relacionados o provengan, de actividades ilícitas.

En todo caso, si durante el plazo de vigencia del contrato **EI CONTRATISTA**, algunos de sus administradores o socios llegaren a resultar inmiscuidos en una investigación de cualquier tipo (penal,

administrativa, etc.) relacionada con actividades ilícitas, o fuesen incluidos en listas de control como las de la ONU, OFAC, lista de sanciones del BID, lista del Banco Mundial de empresas e individuos no elegibles, etc., el Contratante tiene el derecho de terminar unilateralmente el contrato sin que por este hecho esté obligado a indemnizar ningún tipo de perjuicio a **EI CONTRATISTA**.

6.13. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN

EI CONTRATISTA se obliga a actualizar por lo menos una (1) vez cada dos (2) años, siempre que el contrato se encuentre en ejecución, 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. ANEXOS

Anexo 1: Carta de presentación de la propuesta.

Anexo 2: Experiencia específica del proponente y equipo de trabajo.

Anexo 3: Formato de inscripción y/o actualización de proveedores y terceros no clientes - Formulario FTGAD15.

FIDUCOLDEX - INNPULSA COLOMBIA

[Fin de la invitación]