

INVITACIÓN PÚBLICA No. 2024002

ADENDA No. 1

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE UNA PERSONA JURÍDICA QUE PRESTE EL SERVICIO DE CONTACT CENTER EN BANCOLDEx.

Con atención a lo establecido en el numeral 3.5 adendas establecidas en las condiciones generales de los términos de referencia del presente proceso de selección, *“Bancóldex comunicará mediante adendas, las aclaraciones y modificaciones que encuentren conveniente hacer a estos Términos de Referencia. Todas las adendas deberán ser tenidas en cuenta por los oferentes para su Propuesta y formarán parte de estos Términos de Referencia. Las Adendas serán remitidas a los proponentes mediante el Sistema o publicadas en la página web de Bancoldex en caso de ser invitación pública”*, se ha encontrado procedente realizar los ajustes que se exponen a continuación.

Para facilitar la identificación de las modificaciones, se transcriben los apartes de los términos de referencia que se modifican mediante esta adenda, con las eliminaciones marcadas en ~~color azul~~ y las inserciones en **color rojo**.

La presente adenda incorpora las siguientes modificaciones:

- **Numeral 2.2. “Cronograma de la invitación incorporado en las Condiciones Especiales”**
- **Numeral 3.7.4. “Cronograma de implementación MVP (Mínimo Producto Viable)”**

CONDICIONES ESPECIALES

1. Numeral 2.2 Cronograma de la invitación:

Se ajustan las fechas correspondientes a Cierre de la publicación y presentación de las propuestas y Fecha adjudicación así:

| EVENTO | FECHA INICIAL | MODIFICACIÓN |
|---|--|---------------------------------------|
| Apertura | 23 de febrero de 2024 | |
| Formulación y radicación y/o envió de inquietudes | 1 de marzo de 2024 | |
| Respuesta y/o aclaraciones a Proponentes | 8 de marzo de 2024 | 11 de marzo de 2024 |
| Cierre de la publicación y presentación de las propuestas | 15 de marzo de 2024 a las 4:00:00 P.M | 18 de marzo de 2024 a las 4:00:00 P.M |
| Fecha adjudicación | 2 de mayo de 2024 | |

Se informa que el Sistema deshabilitará las actividades descritas en el Cronograma de acuerdo con el vencimiento de las fechas informadas en este.

2. 3.7.4. Cronograma de implementación MVP (Mínimo Producto Viable)

Se considera como mínimo producto viable dentro del proceso de implementación de la nueva operación, la culminación de las actividades descritas en el numeral 5.1 “Implementación del Servicio”.

Para efectos de la presentación de las propuestas, se informa que el tiempo estimado entre la firma del contrato y la salida a producción, es decir cuando se implemente el servicio de Contact center con las actividades mínimas señaladas en el presente numeral, se calcula en 6 semanas.

Se informa que es indispensable para el Banco que el inicio de la operación una vez ejecutado el MVP, sea el **día quince (15) de julio** ~~cinco (5) de junio~~ de 2024. Si el proponente se compromete a iniciar a partir del **15 de julio** ~~5 de junio~~ de 2024 e incluye todas las actividades definidas en el numeral 5.1 “Implementación del Servicio”, se otorgará el mayor puntaje en este criterio. ~~Si~~ ~~si~~ la fecha es posterior al **15 de julio** ~~5 de junio~~ y no se incluyen como mínimo las actividades solicitadas, la puntuación será de 0 (cero) puntos. Deberá contemplarse dentro de la implementación del MVP, la duración del empalme con el contratista saliente, la cual deberá indicarse en la propuesta.

Las demás actividades de implementación de las herramientas descritas en los numerales 5.1 “Implementación del servicio” y servicios ofertados por el proveedor deben realizarse una vez estabilizada la operación en su nivel básico. En todo caso, la implementación de los servicios adicionales, deberá realizarse en un plazo no mayor al **15 de septiembre** ~~5 de agosto~~ de 2024, para lo cual el proponente presentará con su propuesta el cronograma respectivo.