

## INVITACIÓN ABIERTA FNTIA-001 DE 2021

### ADENDA No. 3

El **FONDO NACIONAL DEL TURISMO**, se permite informar a los proponentes en el Proceso de Invitación Abierta FNTIA-001 de 2021, cuyo objeto es: *"PRESTAR LOS SERVICIOS DE CONTACT CENTER PARA LA ATENCIÓN DE LOS APORTANTES DE LA CONTRIBUCIÓN PARAFISCAL PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO"*, que teniendo en cuenta las observaciones presentadas a los términos de la invitación en mención, se procede a realizar unos ajustes a los términos de referencia así:

**PRIMERO.** Se modifica en el Capítulo II, el numeral 2.3 OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA, en particular el numeral 2.3.1.1 así:

2.3.1.1. Los canales de comunicación para la atención del servicio Inbound, son:

2.3.1.1.1 Teléfono: Atención de consultas vía telefónica:

a. Habilitar, mantener y atender una línea 018000 a nivel nacional, **una línea local de Bogotá y una línea celular**, para los aportantes e interesados en contactar o solicitar información a la Dirección de Contribución Parafiscal, debe estar en capacidad de recibir y atender un mínimo de 2.000 llamadas mensuales. En caso de presentarse un incremento de llamadas, menor o igual al diez por ciento (10%) el Contact Center debe estar en condiciones de atenderlas, sin incurrir en costos adicionales y cumplir con lo siguiente:

- Mantener un nivel de servicio mínimo en un noventa y cinco por ciento (95%) de llamadas atendidas antes de 35 segundos.
- **Mantener un nivel de atención en un noventa y seis por ciento (96%) con una tasa de abandono del cuatro por ciento (4%).**

b. Atender las llamadas con asesores que deben estar en la capacidad de remitirlas a un sistema de audio de acuerdo con las instrucciones de la Dirección de Contribución Parafiscal.

c. Suministrar mensualmente el reporte de gestión sobre los usuarios que utilizan los servicios de Contact center.

d. Mantener un horario de atención de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua de lunes a viernes.

e. Habilitar mensajes pregrabados para llamadas en espera. Estos se podrán modificar en cualquier momento, de acuerdo con la necesidad, y serán previamente aprobados por la Dirección de Contribución Parafiscal de Fontur.

**SEGUNDO:** Se modifica en el Capítulo III, el numeral 3.7. DOCUMENTOS DE CARÁCTER TÉCNICO HABILITANTE, así:

3.7. DOCUMENTOS DE CARÁCTER TÉCNICO HABILITANTE

CRITERIOS HABILITANTES	VERIFICACIÓN
Tecnología requerida	CUMPLE / NO CUMPLE
Infraestructura Contact Center	CUMPLE / NO CUMPLE
Estaciones de Trabajo	CUMPLE / NO CUMPLE
Equipo de Trabajo Front Office (Atención Contact Center)	CUMPLE / NO CUMPLE
Experiencia General Habilitante	CUMPLE / NO CUMPLE

El Proponente debe tener en cuenta al elaborar y presentar la propuesta, la normatividad aplicable en especial la Circular Externa No. 022 de 2010 antes Circular Externa No. 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de

Colombia que señala los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios para clientes y usuarios.

**El Proponente será el único responsable del diseño, de la propuesta técnica para efectos de cumplir con el objeto y las obligaciones específicas de la presente invitación. Por tal motivo, deberá relacionar dentro de los documentos de la invitación, la propuesta de equipos, software, hardware, talento humano y demás ítems que emplearía para el desarrollo del contrato, certificaciones laborales que acrediten la experiencia de los asesores en atención al cliente y certificaciones de estudio, cumpliendo al menos con los siguientes requerimientos:**

#### 3.7.1 Tecnología requerida

- a. ACD (Automatic Call Distribution) con capacidad para encolamiento multicanal de grandes volúmenes. – Certificado de Licenciamiento- Certificado de infraestructura
- b. Recursos de telefonía: 1E1, PRI - Certificado del prestador del servicio.
- c. Conmutador telefónico -Certificado del servicio.
- d. Call Routing – Certificado de acreditación del servicio

#### **e. Grabación de llamadas- Certificado de servicios (ANS) por un periodo mínimo de grabación de llamadas de dos (2) años.**

- f. Servidor bases de datos – Certificado del licenciamiento CRM
- g. Infraestructura de red - Documento de la infraestructura actual
- h. Infraestructura de seguridad LAN- Certificado Firewall- red en general
- i. Redundancia en plataforma- Certificado centro de cómputo e infraestructura
- j. Software de Gestión Telefónica – Certificado licenciamiento software
- k. Software de Control de Gestión - Certificado licenciamiento software
- l. Planta eléctrica - Certificado centro de cómputo e infraestructura
- m. UPS redundante. - Certificado centro de cómputo e infraestructura

El proponente deberá relacionar dentro de los documentos de la invitación las respectivas licencias y certificaciones firmadas por el representante legal de la tecnología requerida (3.7.1), en las cuales, se certifique que el proponente durante la ejecución del contrato de la prestación del servicio del Contact Center contará y cumplirá con dichos requisitos.

#### 3.7.2 Infraestructura Contact Center

- a. Software de Operación y Control de Call Center – CMS- Certificado del licenciamiento
- b. Monitoreo en tiempo real – Certificado del licenciamiento
- c. Métricas y control de calidad - Certificado del licenciamiento
- d. Reportes de Gestión. - Certificado del licenciamiento

El proponente deberá relacionar dentro de los documentos de la invitación las respectivas licencias y certificaciones firmadas por el representante legal de la infraestructura del Contact Center (3.7.2), en las cuales, se certifique que el proponente durante la ejecución del contrato de la prestación del servicio del Contact Center contará y cumplirá con dichos requisitos.

#### **3.7.3 Estaciones de Trabajo**

Cada asesor deberá contar con una estación de trabajo, la cual debe tener como mínimo, soporte a los siguientes requerimientos:

- a. Software: Sistema operativo de equipos win 10, Antivirus, Máquina virtual de java (JVM), parches y actualizaciones, Herramienta de compresión y descompresión de archivos, Acrobat Reader, Browser IE 7 o superior.
- b. Conexión a Internet: Ancho de banda mínimo de 2048 Kbps.
- c. Licencias para manejo de Email, y generación de reportes suministradas por el CONTACT CENTER
- d. Diadema con micrófono incluido
- e. Los computadores deben cumplir con DD de 500 GB sata, memoria 8GB, Procesador Intel Core i7 de sexta generación, Unidad de DVD- ROM.
- f. Servicio de ivr básico

**g. Adicionalmente el proveedor del servicio debe asignar un buzón de correo con el formato: [contribucionparafiscal@nombredelproveedor.com.co](mailto:contribucionparafiscal@nombredelproveedor.com.co)**

El proponente deberá relacionar dentro de los documentos de la invitación las respectivas licencias y certificaciones firmadas por el representante legal de las estaciones de trabajo de cada asesor (3.7.3), en las cuales, se certifique que el proponente durante la ejecución del contrato de la prestación del servicio del Contact Center contará y cumplirá con dichos requisitos.

### 3.7.4 Equipo de Trabajo Front Office (Atención Contact Center)

#### PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO A PRESENTAR EN LA OFERTA:

El proponente deberá aportar en la propuesta la relación del personal mínimo obligatorio y requerido en el presente numeral,

CARGO A DESEMPEÑAR	CANTIDAD	NIVEL EDUCATIVO	EXPERIENCIA
<b>Coordinador del proyecto</b>	<b>Un (1) coordinador</b>	<b>Profesional universitario en carreras administrativas, financieras, ingenierías, ciencias sociales y/o humanísticas.</b>	<b>El personal presentado deberá acreditar mínimo dos (02) años de experiencia como coordinador de equipos de trabajo de Contact Center.</b>  <b>NOTA: La experiencia presentada para acreditar los criterios requeridos será contabilizada a partir de la fecha de grado del profesional.</b>
<b>Asesores de servicio</b>	<b>Mínimo 3 Asesores de servicio</b>	<b>Técnicos o estudiantes en programas superiores formales de quinto semestre en adelante, de carreras administrativas, financieras, ingenierías, ciencias sociales y/o humanísticas.</b>	<b>Experiencia en Contact Center, atención personalizada, PBX y conocimiento en servicio al cliente.</b>  <b>Manejo PC, herramientas de sistemas como Word, Excel, Internet, etc.</b>

**Nota 1: El proponente deberá relacionar dentro de los documentos de la invitación las certificaciones de estudio (DIPLOMA- ACTA DE GRADO- CERTIFICADO DE ESTUDIOS EMITIDO POR INSTITUCIÓN EDUCATIVA) y laborales, que acrediten el nivel educativo y la experiencia de los perfiles del equipo de trabajo.**

**Nota 2:** El proponente que resulte seleccionado deberá garantizar el número de profesionales y equipo de trabajo suficiente para el desarrollo adecuado de la ejecución del contrato, el cumplimiento de todas las obligaciones incluyendo los niveles de servicio y de atención mínimos, sin que se genere un costo adicional para el P.A FONTUR.

**Nota 3:** Cuando el proponente presente certificaciones para la acreditación de la experiencia del equipo de trabajo, estas deberán ser expedidas por el respectivo empleador y deberá contener la siguiente información:

- a. Nombre o razón social de la Empresa o Persona Natural para quien trabajó, así como su
- b. número de identificación (NIT o CC).
- c. Nombre del coordinador y/o asesor de servicio y número del documento de identidad.
- d. Cargo o Nombre del proyecto en el cual trabajó.
- e. Funciones y/o actividades desarrolladas.
- f. Fecha de inicio y fecha de terminación en el cargo o proyecto.
- g. La certificación debe estar debidamente suscrita por quien la expide.

**Nota 4:** FONTUR se reserva el derecho de verificar la información presentada, si las certificaciones aportadas por el proponente no se pudieran verificar en su contenido durante el tiempo estipulado en el cronograma para realizar la evaluación, aún con la entrega de documentos subsanables, la misma no será tenida en cuenta. En caso de que la información suministrada para hacer valer la experiencia o el nivel educativo, sea inexacta o no veraz el proponente será rechazado y su propuesta no será tenida en cuenta.

**Nota 5.** El comité técnico podrá solicitar certificaciones adicionales o programar visitas a las instalaciones de los proponentes para corroborar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos.

**Nota 6.** La posible omisión en el presente capítulo de algún requerimiento y/o especificación de infraestructura tecnológica importante para la prestación del servicio, no exonera al Proponente Adjudicatario del cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio y demás consideraciones descritas; por lo que el Proponente, bajo su propio criterio, experiencia y responsabilidad deberá definir e implementar la infraestructura tecnológica necesaria que se requiera para el desarrollo efectivo de los servicios requeridos.

**3.7.5 Experiencia General Habilitante:** El proponente deberá presentar **una (1) CERTIFICACIÓN DE CONTRATO TERMINADO Y/O LIQUIDADADO O COPIA DE CONTRATO TERMINADO Y/O LIQUIDADADO EN LOS ÚLTIMOS TRES (3) AÑOS ANTERIORES A LA FECHA DE CIERRE DEL PRESENTE PROCESO, ACOMPAÑADO DE ACTA DE RECIBO FINAL O ACTA DE TERMINACIÓN O ACTA DE LIQUIDACIÓN, cuyo valor contratado ascienda mínimo al 80% del valor de la presente invitación abierta y cuyo objeto o alcance sea la prestación de servicios outsourcing a través de Contact Center.**

El proponente debe diligenciar el ANEXO No.8 FORMATO - EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE para listar los contratos a tener en cuenta en el cumplimiento del requisito habilitante. Si presenta más de un (1) contrato deberá indicar con cual contrato cumplirá con los requisitos exigidos. Si el Proponente no indica con cual contrato se evaluará el cumplimiento del requisito habilitante, FONTUR solicitará que el proponente indique el contrato, con el cual cumplirá el requisito habilitante. Si el Proponente no contesta dentro del plazo señalado por FONTUR, se evaluará el primer contrato presentado en el orden de foliación de la propuesta.

Cuando un proponente suministre información referida a su participación en un consorcio o unión temporal, se considerará para efectos de la evaluación del factor experiencia general, el porcentaje de participación establecido, el cual debe ser claro en el contrato y/o en el documento de conformación de la figura asociativa y expresado en el ANEXO No.8 FORMATO - EXPERIENCIA GENERAL DEL PROPONENTE, para conocer el porcentaje de participación según el valor del contrato.

**Requisitos que deben cumplir las certificaciones de experiencia.**

**Las certificaciones se deben presentar en copia legible. FONTUR se reserva el derecho de solicitar la verificación del original.**

**Cada certificación deberá contener la siguiente información:**

- a. **Nombre o razón social del contratante, donde conste el número de documento de identificación del mismo.**
- b. **Nombre o razón social del contratista donde conste el número de documento de identificación del mismo.**
- c. **Objeto del contrato.**
- d. **Valor ejecutado del contrato.**
- e. **Fecha de iniciación del contrato.**
- f. **Fecha de terminación.**
- g. **Datos de contacto para verificación, que deberán corresponder al contratante.**
- h. **NO SE ACEPTARÁN AUTO CERTIFICACIONES.**

**Si alguno de los elementos mínimos de información no se encuentra en las certificaciones o no aporta certificación, se deberá anexar copia del contrato y/o acta de liquidación o de terminación donde se pueda constatar toda la información antes requerida.**

**FONTUR se reserva el derecho de verificar o no la información presentada. En caso de que la verificación dé como resultado que los documentos presentados en la propuesta son inexactos o contradictorios, se tomarán como no presentados y el proponente será rechazado y su propuesta no será tomada en cuenta; independiente de las acciones legales que FONTUR decida tomar.**

**TERCERO:** Se modifica en el Capítulo IV, el numeral 4.1. EXPERIENCIA ADICIONAL, así:

**4.1. Experiencia Adicional: (40 puntos).**

Los proponentes deberán acreditar experiencia mediante **MÁXIMO DOS (2) CERTIFICACIONES DE CONTRATOS O COPIA DE LOS CONTRATOS JUNTO A SU DEBIDA ACTA DE LIQUIDACIÓN ADICIONALES AL MÍNIMO REQUERIDO COMO HABILITANTE, LIQUIDADOS DENTRO DE LOS CINCO (5) AÑOS ANTERIORES A LA FECHA DE CIERRE DEL PRESENTE PROCESO Y CUYO OBJETO O ALCANCE CONTEMPLE:**

**PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS, A TRAVÉS DE OUTSORCING DE CONTACT CENTER, PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS A NIVEL NACIONAL.**

La asignación de puntuación se otorgará de acuerdo con lo siguiente:

<b>CERTIFICACIONES O CONTRATOS</b>	<b>PUNTAJE</b>
Uno (1) o dos (2) Contratos <b>adicionales</b> a los presentados en los requisitos habilitantes, cuyo plazo (o sumatoria en caso de presentar 2	15 Puntos

contratos) haya sido inferior o igual a 24 meses.	
Uno (1) o dos (2) Contratos <b>adicionales</b> a los presentado en los requisitos habilitantes, cuyo plazo (o sumatoria en caso de presentar 2 contratos) haya sido inferior o igual a 36 meses.	30 Puntos
Uno (1) o dos (2) Contratos <b>adicionales</b> a los presentado en los requisitos habilitantes, cuyo plazo (o sumatoria en caso de presentar 2 contratos) haya sido superior a 36 meses.	40 Puntos

El proponente debe diligenciar el FORMATO - EXPERIENCIA ADICIONAL DEL PROPONENTE (ANEXO No.9), para listar los contratos a tener en cuenta en el cumplimiento del requisito calificable. Si presenta más de dos (2) contratos deberá indicar con cuales contratos cumplirá con los requisitos exigidos.

Si el Proponente no indica con cuales contratos se evaluará el cumplimiento del requisito calificable, FONTUR solicitará que el proponente indique los contratos, con los cuales cumplirá el requisito habilitante. Si el Proponente no contesta dentro del plazo señalado por FONTUR, se evaluará el primer contrato presentado en el orden de foliación de la propuesta.

Cuando un proponente suministre información referida a su participación en un consorcio o unión temporal, se considerará para efectos de la evaluación del factor experiencia general, el porcentaje de participación establecido, el cual debe ser claro en el contrato y/o en el documento de conformación de la figura asociativa y expresado en el **FORMATO - EXPERIENCIA ADICIONAL DEL PROPONENTE (ANEXO No.9)**, para conocer el porcentaje de participación según el valor del contrato.

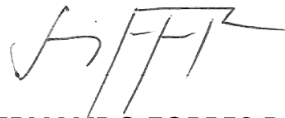
Nota: Los CONTRATOS O COPIA DE LOS CONTRATOS JUNTO A SU DEBIDA ACTA DE LIQUIDACIÓN requeridas para la EXPERIENCIA ESPECÍFICA ADICIONAL del proponente, deben ser ADICIONALES a las allegadas para el cumplimiento de la Experiencia General Habilitante.

**Estas certificaciones de CONTRATOS O COPIA DE LOS CONTRATOS JUNTO A SU DEBIDA ACTA DE LIQUIDACIÓN, deben haber sido finalizados y liquidados dentro de los cinco (5) años anteriores al cierre de la presente invitación abierta. NO SE ACEPTARÁN ACTAS PARCIALES O CONTRATOS EN EJECUCIÓN PARA ACREDITAR EXPERIENCIA.**

FONTUR se reserva el derecho de verificar o no la información presentada. En caso de que la verificación dé como resultado que los documentos presentados en la propuesta son inexactos o contradictorios, se tomarán como no presentados y el proponente será descalificado (no habilitado) y su propuesta no será tomada en cuenta; independiente de las acciones legales que FONTUR decida tomar.

**CUARTO:** Los términos y condiciones que no se hayan modificado en la presente adenda se ratifican como aparecen en los términos de Referencia de la Invitación Abierta FNTIA 001-2021.

Dado en Bogotá D.C., el jueves (21) de enero de 2021.



**LUIS FERNANDO TORRES RAMÍREZ**  
DIRECTOR JURÍDICO  
P.A. FONTUR

Proyectó: Diego F Velásquez B. Profesional Jurídico. FONTUR.  
Revisó: Carolina Miranda. Profesional Senior. FONTUR  
Aprobó: Luis Fernando Torres. Director Jurídico FONTUR.