

ADENDA No. 3

INVITACIÓN No. 868

OBJETO: La Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A. FIDUCOLDEX actuando como vocera del Fideicomiso PROCOLOMBIA está interesada en contratar los servicios especializados para implementación, mantenimiento, administración, capacitación y soporte de soluciones analíticas. que permita aumentar la capacidad de uso de las plataformas disponibles de inteligencia de negocios.

FIDUCOLDEX, obrando como vocera del Fideicomiso de Promoción de Exportaciones -**PROCOLOMBIA**, conforme lo establecido en el numeral 1.7. de los Términos de Referencia, se permite Adendar en lo siguiente, todas las modificaciones se escriben en letra cursiva, subrayado y en color:

PRIMERO: Se ajusta el error mecanográfico del numeral 2.2.81 ANS Gestión de Solicitudes y 2.2.82 Tiempos de Solución solicitudes, de los Términos de Referencia, con lo cual, se modifica de la siguiente manera:

“2.2.81 ANS Gestión de Solicitudes y 2.2.82 Tiempos de Solución solicitudes

PROCOLOMBIA dentro del marco de las necesidades analíticas de la organización requiere contar con servicios para la implementación de proyectos de Business Intelligence que permitan aumentar la capacidad y oportunidad de respuesta en la entrega de soluciones a los proyectos de conformidad con las necesidades de PROCOLOMBIA, maximizar el uso de las plataformas disponibles, según se describen en los numerales 2.2.81 ANS Gestión de Solicitudes y 2.2.82 Tiempos de Solución solicitudes , asegurar el soporte a las soluciones brindadas, reaccionando ágilmente ante las necesidades en materia de Business Intelligence de la organización”.

2.2.8.1, ANS Gestión de Solicitudes: Son los tiempos de atención de solicitudes que mide desde que se crea el ticket hasta que la mesa de servicio toma propiedad, en modalidad 5X8

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META	PORCENTAJE (%) DE CUMPLIMIENTO
Tiempos de Atención	Prioridad crítica	Mínimo 90% mensual en 6 Horas.	<u>Cumplimiento</u> < 90% → 5% disminución sobre el valor facturado
	Prioridad alta	Mínimo 90% mensual en 24 Horas.	<u>Cumplimiento</u> < 90% → 5% disminución sobre el valor facturado
	Prioridad media	Mínimo 90% mensual en 48 horas.	<u>Cumplimiento</u> < 90% → 5% disminución sobre el valor facturado
	Prioridad baja	Mínimo 90% mensual en 72 Horas.	<u>Cumplimiento</u> < 90% → 5% disminución sobre el valor facturado

2.2.8.2. Tiempos de solución solicitudes: Son los tiempos de solución se mide desde que se crea el ticket hasta que se resuelve, en caso de reapertura del ticket también se reanuda la medición del ANS, en modalidad 5X8.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	META	PORCENTAJE (%) DE <u>CUMPLIMIENTO</u>
	Prioridad crítica	Mínimo 90% mensual en 12 horas.	<u>Cumplimiento</u> < 90% → 5% disminución sobre el valor facturado

Tiempos de Solución	Prioridad alta	Mínimo 90% mensual en 24 horas	<i>Cumplimiento</i> < 90% → 5% disminución sobre el valor facturado
	Prioridad media	Mínimo 90% mensual en 48 horas.	<i>Cumplimiento</i> < 90% → 5% disminución sobre el valor facturado
	Prioridad baja	Mínimo 90% mensual en 72 horas.	<i>Cumplimiento</i> < 90% → 5% disminución sobre el valor facturado

SEGUNDO: Se modifica el numeral **9. PREGUNTAS Y/O ACLARACIONES** de los Términos de Referencia, de la siguiente manera:

“9. PREGUNTAS Y/O ACLARACIONES

Los invitados a presentar propuestas podrán realizar preguntas y/o aclaraciones a la presente Invitación hasta el **02 de febrero de 2024**, al correo electrónico:

TERCERO: Se modifica el Capítulo VII de los Términos de Referencia, en el sentido de incluir el **ANEXO NO. 15. ARQUITECTURA BI con lo cual, se modifica de la siguiente manera:**

ANEXO No. 1. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

ANEXO No. 2. FTGAD15 FORMATO INSCRIPCIÓN O ACTUALIZACIÓN DE PROVEEDOR.

ANEXO No. 3. MINUTA DEL CONTRATO A CELEBRAR.

ANEXO No. 4. PAGOS REALIZADOS A MIPYMES, COOPERATIVAS O ASOCIACIONES MUTUALES.

ANEXO NO. 5. FORMATO APOYO NACIONAL

ANEXO NO. 6. PARTICIPACIÓN MAYORITARIA DE MUJERES CABEZA DE FAMILIA Y/O MUJERES VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

ANEXO NO. 7 VINCULACIÓN DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE INCAPACIDAD

ANEXO NO. 8 VINCULACIÓN DE PERSONAS MAYORES Y NO BENEFICIARIAS DE PENSIÓN DE VEJEZ, FAMILIAR O DE SOBREVIVENCIA

ANEXO NO. 9 VINCULACIÓN DE POBLACIÓN INDÍGENA, NEGRA, AFROCOLOMBIANA, RAIZAL, PALANQUERA, RROM O GITANAS

ANEXO NO. 10 AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES RELACIONADOS CON FORMATOS DE DESEMPATE.

ANEXO NO. 11 PARTICIPACIÓN MAYORITARIA DE PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN O REINCORPORACIÓN (PERSONAS JURÍDICAS)

ANEXO NO. 12 PARTICIPACIÓN MAYORITARIA DE PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN O REINCORPORACIÓN (PROPONENTE PLURAL)

ANEXO NO. 13 PARTICIPACIÓN MAYORITARIA DE MUJERES CABEZA DE FAMILIA Y/O PERSONAS EN PROCESO DE REINCORPORACIÓN Y/O REINTEGRACIÓN (PROPONENTE PLURAL)

ANEXO NO. 14 ACREDITACIÓN MIPYME

ANEXO NO. 15. ARQUITECTURA BI.

Los demás requerimientos contenidos en los Términos de Referencia se mantienen en las mismas condiciones.

La presente se publica el siete (07) de febrero de 2024, en cumplimiento de las condiciones indicadas en los Términos de Referencia.