



Bogotá D.C, 14 de Septiembre de 2017

**PARA:**                   **OMAR HERNANDO ALFONSO RINCÓN**  
Director de Contratación

**DE:**                     **ALEJANDRA CALDERON VILLEJAS**  
Jefe – Supervisora Convenio 1232 de 2016

**ASUNTO: CONTRATAR HASTA MÁXIMO CINCO (5) OPERADORES QUE CONTRIBUYAN A FACILITAR EL ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN LAS MIPYMES COLOMBIANAS, A TRAVÉS DE SOLUCIONES QUE LES PERMITAN COMERCIALIZAR SUS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y EFECTUAR TRANSACCIONES EN LÍNEA DERIVADOS DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO 1232 FONTIC – FINDETER**

Apreciado Doctor Alfonso, de conformidad con lo dispuesto en el procedimiento de contratación contenido en el manual operativo del patrimonio autónomo del convenio 1232 de 2016, suscrito entre Fiduprevisora y Findeter, me permito presentar ante usted el estudio previo para contratación a través de una ***“Convocatoria Pública para contratar hasta máximo cinco (5) operadores que contribuyan a facilitar el acceso, uso y apropiación del comercio electrónico en las Mipymes colombianas, a través de soluciones que les permitan comercializar sus productos y/o servicios y efectuar transacciones en línea derivados del convenio interadministrativo 1232 fontic – findeter”***

## 1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD A SATISFACER

### 1.1 Antecedentes

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones formuló en 2010 el “Plan Vive Digital”, que llevó a Colombia a dar un salto tecnológico durante los últimos cuatro años. El principal objetivo del “Plan Vive Digital” es masificar el uso de Internet en el país como un mecanismo para reducir la pobreza, generar empleo y aumentar la competitividad de la industria colombiana.

El Plan Vive Digital consideró los resultados de numerosos estudios que han mostrado la correlación directa entre la penetración y el uso de Internet, la apropiación de las TIC, la generación de empleo, la reducción de la pobreza y el aumento de la competitividad. En 2009 el Banco Mundial publicó el impacto de la penetración de Internet de los países en su tasa de crecimiento económico (Banco Mundial 2009; McKinsey 2009), así como entre el empleo de la industria TIC y la generación de empleos adicionales en la economía (Katz, 2009). Un año después, el estudio de las Naciones Unidas (UNCTAD, 2010) mostró una clara correlación entre el número de usuarios de Internet y la menor tasa de pobreza en los países. Otros estudios del mismo año mostraron la relación entre la penetración de Internet y el empleo (Katz, 2010). Los resultados han sido corroborados en nuevos estudios realizados durante los últimos años; la OECD (2012) describe cómo diferentes autores han encontrado que incrementos de 10 puntos porcentuales en el desarrollo de banda ancha de los países, generan un impacto en el crecimiento del PIB de entre 0.1 y 1.6 puntos porcentuales.

Teniendo en cuenta la importancia del aumento en la penetración y uso de Internet en el desarrollo del país, en 2010 se plantearon los principales objetivos del Plan Vive Digital 2010-2014:

- Pasar de 2.2 millones de conexiones a Internet en 2010 a 8.8 millones en 2014.
- Aumentar el porcentaje de hogares conectados a Internet de 17% a 50% en 2014.
- Aumentar el porcentaje de micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) conectadas a Internet de 7% a 50% en 2014.
- Incrementar el número de municipios conectados a las redes troncales de fibra óptica de 200 en 2010 a 700 en 2014”.



Para 2016 el panorama TIC en Colombia es diferente. Para 2016 se reportan 10.1 millones de conexiones a Internet de banda ancha, el porcentaje de hogares conectados a Internet es 45% y el porcentaje de Mipymes conectadas es 75%.

En el Plan Vive Digital se definieron dos (2) dimensiones estratégicas:

La primera, denominada “*Desarrollo del Ecosistema Digital*”, uno de sus objetivos es impulsar la industria de aplicaciones y contenidos; la segunda, denominada “*Entorno del Ecosistema Digital*”, tiene como propósito consolidar el sistema de las TIC y la organización del Ministerio de TIC que apoye el desarrollo del Ecosistema del país a través de varios objetivos, apoyando las iniciativas gubernamentales que requieran el uso de las TIC para su desarrollo bajo el liderazgo, la gestión y responsabilidad de la entidad correspondiente.

Cada año el Viceministerio TI mide el avance cuantitativo y cualitativo de las Mipymes y su relación con la tecnología, de manera tal que permite que la Estrategia Mipymes Digital se enfoque en los hallazgos y recomendaciones de política pública que logre la transformación de percepciones que limiten o impidan la transformación digital de los negocios, así como generar iniciativas que cubran necesidades identificadas por el ecosistema digital, entre ellas, las siguientes:

Principales hallazgos:

75% de las Mipymes tiene conexión a Internet.

36% de las Mipymes tienen presencia Web.

8% de las Mipymes realiza ventas por Internet y el 26% realiza compras por este medio.

36% de las Mipymes usa en su negocio medios de pago electrónico para su operación diaria.

38% de las Mipymes tiene presencia en redes sociales.

A pesar del panorama favorecedor para que las Mipymes emprendan la ruta digital, los empresarios aún perciben barreras tales como la falta de dinero, conocimiento y acompañamiento. De ahí, que surgen retos y desafíos para afrontar un crecimiento económico de la mano de la conectividad digital, que es decisiva en el entorno comercial actual, parte de esta labor se centra en la promoción del uso de comercio electrónico, que involucra la presencia web, presencia en redes sociales, pagos en línea, operación logística, generación de alianzas en el ecosistema, así como el acompañamiento y transferencia de conocimiento a las Mipymes de manera que se genere un crecimiento sostenido.

Con el propósito de contar con un marco de referencia del nivel de digitalización de los procesos empresariales (Dirección, Administración, Operación y Ventas), el Ministerio TIC desarrolló un Modelo de Madurez Digital para identificar las soluciones tecnológicas que promueven de forma gradual y organizada, el incremento de su productividad y competitividad. En la medida en que estos procesos sean intervenidos, una empresa podrá digitalizarse gradualmente, recorriendo la ruta digital que inicia en el nivel 1.0 (Adoptan las soluciones y logran bajo impacto) y va hasta el 4.0 (Lideran haciendo la diferencia para ellos y otros).

Por consiguiente, en busca de la transformación de los negocios de las Mipymes, el Ministerio TIC ha diseñado una estrategia con cinco (5) componentes interconectados que facilitan el uso estratégico de la tecnología. Los componentes o líneas de acción son las siguientes:

- **Formación en el Uso de las TIC:** Plataforma virtual de cursos con contenidos aplicados que permita el desarrollo de habilidades en el uso de las TIC por parte de los empresarios.
- **Centros TIC de desarrollo empresarial:** Acompañamiento especializado que permita a los empresarios llevar a sus empresas de un nivel a otra en su transformación digital.
- **Proyectos e-Commerce:** Diseño de proyectos para el desarrollo de plataformas E-Commerce B2C.
- **Incentivos al desarrollo de App:** Aplicaciones a la medida de sectores económicos, negocios y tamaño de empresas.
- **Mentalidad y Cultura:** Dinamiza las otras líneas a través de la masificación, apropiación y comunicación que permita superar las barreras percibidas por los empresarios.

De conformidad con lo anterior, la Financiera del Desarrollo FINDETER, en cumplimiento de su misión de apoyar el desarrollo económico y sostenible del país, firmó el Convenio 1232 de 2016 con el FONDO TIC

– Ministerio TIC, con el fin de aunar recursos y capacidades de orden técnico, tecnológico, administrativo y financiero para implementar la estrategia Mipymes Digital. Es así, como el Ministerio TIC y el Comité Técnico del Convenio 01232/2016 solicitaron contratar con los recursos del Convenio, a los operadores de línea de comercio electrónico de la iniciativa Mipymes digital, para que ejecuten proyectos que contribuyan a facilitar el acceso, uso y apropiación del comercio electrónico en las Mipymes colombianas.

Sobre el particular, para la adecuada administración de los recursos y la administración de la contratación derivada del Convenio 1232 de 2016 FONTIC FINDETER y de acuerdo con el manual operativo del Patrimonio Autónomo que rige el Convenio, y en el marco de derecho privado, la Fiduciaria adelantará el proceso de convocatoria para seleccionar los operadores que contribuirán a que las Mipymes usen y tengan acceso al comercio electrónico.

### 1.2 Plan financiero aprobado y constancia de certificación de recursos

El total del convenio FONTIC-FINDETER es de \$45.629.350.001 que corresponden a recursos de los años 2016, 2017 y la vigencia futura 2018, lo que evidencia el nivel y rigurosidad en la planeación y puesta en marcha de esta estrategia. Este valor será desembolsado a Findeter de forma gradual de acuerdo con el avance efectivo de las etapas del convenio y de la implementación de la estrategia. Cada desembolso deberá tener como respaldo un número determinado de entregables, los cuales deberán ser aprobados por un equipo técnico del Ministerio TIC.

De igual forma, en atención al plan financiero definido en el Comité Técnico del Convenio para la ejecución del mismo, se encuentra que los recursos para el diseño e implementación de comercio electrónico para Mipymes:

Componente	Proyecto
Proyectos E-COMMERCE	\$26.500.000.000

## 2. NECESIDAD DE LA CONTRATACIÓN

En atención al logro de los objetivos del Convenio 1232 de 2016 FONTIC-MINTIC y Findeter, se presenta la necesidad de la presente contratación:

La nueva Estrategia Mipymes Digital 2016-2018 busca trabajar en la transformación de percepciones que limiten o impidan la transformación digital de los negocios, así como generar iniciativas que cubran necesidades identificadas por el ecosistema digital. El Ministerio TIC desarrolló un Modelo de Madurez Digital que parte de la idea que una empresa debe revisar e intervenir con tecnología sus procesos empresariales: Dirección, Administración, operación y Ventas. En la medida en que estos procesos sean intervenidos, una empresa podrá digitalizarse gradualmente, recorriendo la ruta digital que inicia en el nivel 1.0 (Adoptan las soluciones y logran bajo impacto) y va hasta el 4.0 (Lideran haciendo la diferencia para ellos y otros).

### 3. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL OBJETO A CONTRATAR

#### 3.1 Descripción

**EI PATRIMONIO AUTÓNOMO DENOMINADO PA FINDETER PAF, está interesado en CONTRATAR HASTA MAXIMO CINCO (5) OPERADORES QUE CONTRIBUYAN A FACILITAR EL ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN LAS MIPYMES COLOMBIANAS, A TRAVÉS DE SOLUCIONES QUE LES PERMITAN COMERCIALIZAR SUS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y EFECTUAR TRANSACCIONES N LÍNEA DERIVADOS DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO 1232 FONTIC –FINDETER”.**

#### 3.2 Alcance de la contratación

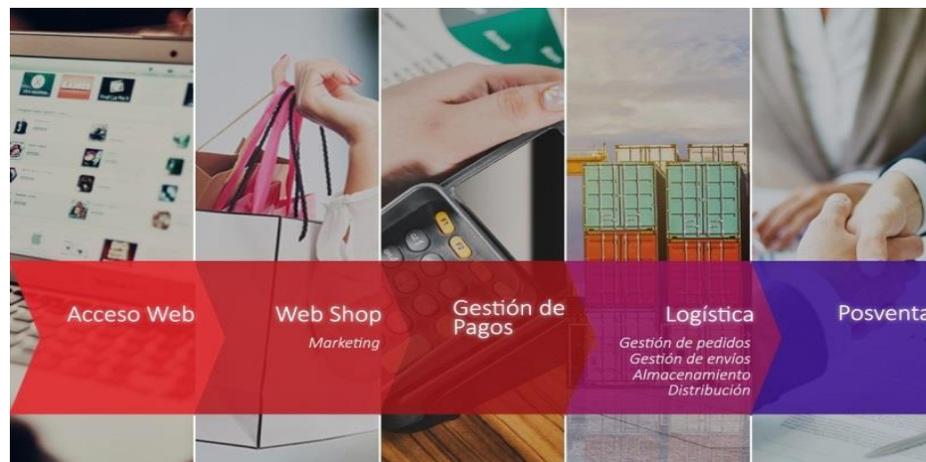
Mediante la ejecución de la presente convocatoria se espera beneficiar hasta **DIEZ MIL Mipymes (10.000)**, es decir el proponente deberá estar en capacidad de atender como mínimo **DOS MIL Mipymes (2.000)**.

Los componentes a desarrollar durante la ejecución del contrato se fundamentan en la cadena de valor de e-Commerce contemplada en el reciente estudio de la Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC *“El comercio Electrónico en Colombia, análisis integral y perspectiva regulatoria<sup>1</sup>”*.

---

<sup>1</sup> [https://www.crcm.gov.co/recursos\\_user/2017/ComElecPtd\\_0.pdf](https://www.crcm.gov.co/recursos_user/2017/ComElecPtd_0.pdf)

Figura No 1. Cadena de valor Comercio Electrónico.



Las propuestas que apliquen a esta convocatoria deberán desarrollar actividades que involucren los siguientes componentes:

### 3.2.1 Componente 1: acceso web y/o móvil

A efectos de la presente convocatoria se entenderá que bajo este componente se desarrollaran las actividades de captación/selección de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas, cuya actividad no sea exclusivamente del sector primario y adicionalmente cumplan con las condiciones estipuladas dentro del numeral 13 “*Características de las Mipymes beneficiarias*” y caracterización de las Mipymes beneficiarias, es decir se realizará la identificación, mapeo, diagnóstico y análisis que permita determinar el grado de acercamiento y/o desarrollo de acciones por parte de las empresas para tener presencia en Internet. Las Mipymes seleccionadas por el PROPONENTE para ser beneficiarias deberán ser aprobadas por la interventoría, para tal fin la CONTRATANTE suministrará el formato bajo el cual se adelantará la revisión. Esta aprobación es indispensable para continuar con cualquier otra actividad.

#### 3.2.1.1 Generalidades plataforma de comercio electrónico

Corresponde al componente de hardware y software que soportará las tiendas virtuales. La plataforma de comercio electrónico (*e-Commerce*) deberá cumplir con los siguientes requisitos técnicos mínimos:

- La plataforma de comercio electrónico (*e-Commerce*) deberá estar implementada en la nube, en un modelo “*SaaS Multi-tenant Architecture Cloud*”, proporcionando escalabilidad automática de las tiendas virtuales, brindando seguridad y reduciendo los costos de mantenimiento y soporte técnico.
- Deberá ser responsive, es decir adaptable a cualquier dispositivo y/o accesible mediante la tienda virtual Google Play Store (dispositivos smartphone), además deberá tener certificado SSL (integración entre ambiente móvil y web), embudo de conversión, motor de búsqueda, motor de recomendaciones, integración de cada uno de los componentes de la cadena de la cadena de valor establecida en la Figura No 1. “*Cadena de valor Comercio Electrónico*”.
- Por lo tanto, se descarta cualquier plataforma que funcione on-premise y que no sea autoescalable. A su vez, la plataforma deberá incluir todos los módulos que se presentarán en numeral 9.1.3 “*Requisitos Habilitantes de orden técnico*”, de manera nativa (built-in), es decir, no a través de plugins creados por terceros (third party), para garantizar la compatibilidad con el resto de funcionalidades de la aplicación y la seguridad de las tiendas.

### **3.2.1.2 Obligaciones específicas y resultadas y/o entregables componente 1: acceso web y/o móvil**

Al finalizar el componente 1, el PROPONENTE se obliga con lo siguiente:

- I. Dar a conocer a cada una de las Mipymes beneficiarias la información correspondiente a las características, beneficios, costos, procesos, herramientas de gestión, funcionalidades, canales de comunicación, gestión de contratos y proceso de vinculación y condiciones de sus aliados bajo la cadena de valor a desarrollar.
- II. Tener en cuenta la actividad económica, nicho de mercado, productos o servicios ofrecidos por las Mipymes beneficiarias para desarrollar la cadena de valor de comercio electrónico que se establece en los presentes términos de referencia.
- III. Establecer el modelo de negocio con el cual las Mipymes beneficiarias operarán para aprovechar las oportunidades identificadas en el canal electrónico.
- IV. Determinar el tipo de actividad económica de las empresas (bienes o servicios) de tal manera que se establezca la pertinencia y/o exigencia de desarrollar todos y cada uno de los eslabones de la cadena de valor para dicha Mipymes, por ejemplo: una empresa de turismo requerirá un Motor de reserva para pago en línea, más no una integración con un operador logístico.

- V. En el caso que la Mipymes demande un mayor servicio que supere los costos cubiertos dentro del marco de la presente convocatoria, corresponderá al PROPONENTE brindar toda la información a la Mipymes sobre los costos adicionales, para lo cual la Mipymes decidirá si toma o no estos servicios. Entre OPERADOR y la Mipymes se definirá la forma en que se instrumentará el pago del valor adicional. En todo caso, dicho valor no hará parte de los pagos que hará la CONTRATANTE.
- VI. Diseñar y construir el sitio web, solución o aplicación móvil para las Mipymes beneficiarias de acuerdo con las necesidades identificadas. Es importante, que el PROPONENTE tenga en cuenta: aspectos visuales del sitio y el diseño general (colores, las fuentes, imágenes, iconos, logos e interacciones, limitaciones, soluciones, entre otros).
- VII. Registrar el dominio y hosting/alojamiento del sitio web en los casos que corresponda, el cual será propiedad de las Mipymes beneficiarias.
- VIII. Generar una base de datos de las Mipymes beneficiarias de acuerdo con el Anexo “*Registro de Mipymes*” que incluya copia digital del contrato firmado por la Mipymes beneficiaria.
- IX. Construir registros con soportes de las actividades realizadas con las Mipymes beneficiarias y los resultados del diagnóstico de las Mipymes.
- X. Proporcionar a la CONTRATANTE e interventoría los soportes de transferencia de conocimiento a las Mipymes beneficiarias respecto a este componente
- XI. Las demás asociadas al desarrollo integral de este componente y las actividades descritas bajo este numeral.

Finalmente, este componente puede ser un desarrollo propio, un carrito de compras sobre plantillas o motor de reservas propio o suministrado por un aliado del PROPONENTE, será El PROPONENTE quien deberá garantizar que los datos de los usuarios, historial de compras, pedidos, inventario, catálogo de productos, etc., serán de propiedad de cada una de las Mipymes, donde cada Mipymes podrá solicitar al proponente dicha información de manera mensual.

### **3.2.2 Componente 2: web shop/ marketing**

El PROPONENTE deberá adelantar todas aquellas actividades que le permitan a las Mipymes beneficiarias tener una plataforma de *e-Commerce*, la cual debe contar al menos con un carrito de compras o motor de reserva funcional, así como proveer las herramientas de conocimiento que faciliten el uso de esta solución por parte de las Mipymes beneficiarias, desarrollando simultáneamente las acciones de

marketing digital enfocadas a posicionar a las Mipymes en los diferentes buscadores, generar tráfico dirigido a la plataforma de *e-Commerce*, visibilizar ante el nicho de mercado definido, que den como resultado la generación de ventas efectivas para las Mipymes beneficiarias.

Las actividades a realizar por el PROPONENTE en el marco de este componente son:

- I. **Desarrollo y/o integración de las plataformas de e-Commerce**, se refiere a la ejecución de las actividades requeridas para tener un administrador central para el manejo de la plataforma de *e-Commerce* funcional, dicha plataforma de comercio electrónico deberá tener diseños personalizables y adaptados a cualquier dispositivo, certificado de seguridad (SSL), debe incluir un administrador de usuarios, administrador de contenidos, catálogo virtual, personalización de plantillas, carga de productos de forma masiva, promociones y cupones, embudo de conversión (Conversión funnel), motor interno de búsqueda, motor de recomendaciones, gestión de inventarios, módulo de reportes estadísticos, integración con pasarela de pagos online, integración con logística de envío de productos (si lo requiere la Mipymes beneficiaria), integración con sistemas de gestión y atención a clientes.

Adicionalmente, es importante que el PROPONENTE tenga en cuenta aspectos tales como:

- Estructura (apariencias visuales adecuadas)
  - Navegación (funcionalidad y orientación fácil)
  - Contenido alternativo (elementos visuales)
- II. **Plan de Marketing Digital**: Corresponde a las actividades que se desarrollarán luego de obtener los resultados del análisis y diagnóstico de la situación actual de las Mipymes beneficiarias para que aborden la gestión de su canal electrónico, de ahí que las campañas de marketing/contacto con clientes potenciales deberán construirse a partir de las necesidades que surjan bajo este diagnóstico. Lo anterior, debe generar continuidad en los medios y herramientas que generan valor agregado para las empresas. En este escenario, el PROPONENTE como las empresas beneficiarias deberán tener en cuenta lo siguiente:
    - Características del nicho de mercado
    - Valores agregados en un servicio preventa (conocimiento, especialización, calidad, personalización)

- Estrategias de Email Marketing, SMS, Seo, Google Adwords y/o redes sociales
- Contenido/mensaje de la campaña en el medio Online, para atraer la atención de los usuarios a partir de las estrategias desarrolladas para llegar a ellos
- Datos de la campaña de marketing online como información clave para determinar el comportamiento de los clientes

El PROPONENTE deberá continuar con las actividades de transferencia de conocimiento para permitir la apropiación por parte de las Mipymes beneficiarias de los componentes antes mencionados.

### **3.2.2.1 Obligaciones específicas y resultadas y/o entregables componente 2: web shop/ marketing**

A partir de la ejecución de las actividades en este componente, los resultados esperados son los siguientes:

- I. Realizar todas las actividades que permitan a las Mipymes beneficiarias ser parte de la plataforma de comercio electrónico funcional (carrito de compras o motor de reservas) acorde a las necesidades antes analizadas.
- II. Diseñar, crear y poner al aire carrito de compras, motor de reservas o aplicación móvil para ejecutar ventas online, se hace énfasis en que la Mipymes beneficiaria debe recibir de forma directa la solicitud de parte del cliente.
- III. Suministrar la información completa y detallada que le permita a la Mipymes realizar cambios de forma y fondo en su perfil de usuario dentro de plataforma de e-Commerce.
- IV. Entregar una plataforma de e-Commerce en plenas condiciones de funcionalidad y usabilidad, que contenga como mínimo las especificaciones mencionadas en el presente numeral.
- V. Desarrollar procesos de gestión y operación del canal electrónico.
- VI. Diseñar e implementar el plan de marketing digital para el posicionamiento de la plataforma de comercio electrónico (sitio web, solución o aplicación móvil) de las Mipymes beneficiarias (campañas de posicionamiento en buscadores, estrategia de redes sociales, community manager y demás procesos requeridos para garantizar el inmediato despliegue de la estrategia de venta y comercialización por Internet).
- VII. Diseñar y socializar herramientas y mecanismos de apropiación (transferencia de conocimiento) a las Mipymes beneficiarias.

VIII. Las demás asociadas al desarrollo integral de este componente y las actividades descritas bajo este numeral.

El PROPONENTE deberá garantizar que los datos de los usuarios, historial de compras, pedidos, inventario, catálogo de productos, etc., serán de propiedad de cada una de las Mipymes, los informes se podrán solicitar de manera mensual.

### **3.2.3 Componente 3: gestión de pagos**

El PROPONENTE en este componente deberá integrar a la plataforma de e-Commerce (carrito de compras, motor de reservas o aplicación móvil) una pasarela de pagos online. Es importante tener en cuenta que una parte esencial en la experiencia del usuario en la tienda online es la pasarela de pago, por lo tanto el PROPONENTE deberá darle a conocer a las Mipymes beneficiarias de forma clara y sencilla toda la información necesaria, de modo que se reconozcan los beneficios, métodos de pago, costos, procesos, tipos de integración, herramientas de gestión, funcionalidades, proceso de vinculación y todo lo demás concerniente al funcionamiento de las pasarelas de pagos online.

#### **3.2.3.1 Obligaciones específicas y resultados y/o entregables componente 3: gestión de pagos**

Culminado este componente la plataforma de e-Commerce (carrito de compras, motor de reserva o aplicación móvil) deberá tener integrado y en operación la pasarela de pagos online (respuesta y confirmación de las transacciones) de acuerdo con lo descrito en el presente numeral, así mismo deberá:

- I. Ser el interlocutor principal entre la pasarela de pago y las Mipymes beneficiarias.
- II. Actuar como negociador en una propuesta económica preferencial para las Mipymes beneficiarias.
- III. Proporcionar toda la información necesaria a las Mipymes beneficiarias sobre, costos, beneficios, ventajas, herramientas, gestión de contratos y vinculación, canales de comunicación, herramientas de gestión, funcionalidades, proceso de vinculación con la pasarela de pago.
- IV. Dar a conocer a las Mipymes beneficiarias las políticas de devoluciones, retractos y desconocimientos de compra establecidas por la pasarela de pago.
- V. Integrar los procesos de autorización, captura efectiva y devolución de pagos.

- VI. Las demás asociadas al desarrollo integral de este componente y las actividades descritas bajo este numeral.

A su vez el PROPONENTE deberá presentar evidencias de la labor de transferencia de conocimiento a cada una de las Mipymes beneficiarias, relacionadas con este componente.

#### **3.2.4 Componente 4: Logística**

Corresponde a las actividades para integrar la gestión logística en la plataforma de *e-Commerce* (carrito de compras, motor de reserva o aplicación móvil) en la que deberán estar todas y cada una de las Mipymes beneficiarias siempre y cuando estas lo requieran. Este componente varía de acuerdo a las características de cada modelo de negocio planteado.

En este componente se deberá informar a las Mipymes beneficiarias sobre las condiciones del proveedor del servicio, es decir, indicar cuales son los beneficios, costos, procesos, herramientas de gestión, funcionalidades y proceso de vinculación de la gestión de pedidos, gestión de envíos y distribución.

A partir de la integración logística se espera que se desarrollen mínimo las siguientes actividades:

- I. Realizar actividades relacionadas con la gestión del pedido, hecho que conlleva a la definición de procesos para la consecución efectiva tanto del pago del producto y/o servicio como de su entrega, así como de calidad (etiquetas de envío, empaque, embalaje de acuerdo a cada producto, tratamiento ágil del *stock* y facturación, entre otras).
- II. Realizar actividades que precisen como se preverán las contingencias y se prestará soporte, gestionando aspectos tales como: almacenamiento, mercancías devueltas, incidencias, mercancías rotas, extraviadas, entre otras.
- III. Realizar actividades que permitan prefijar rutas de entrega de los productos (plazos) y la red de distribución (alcance nacional e internacional). Por consiguiente, las Mipymes beneficiarias como el PROPONENTE deben tener claridad sobre las garantías ofrecidas por el operador logístico en cuanto a plazos, modalidades de entrega, flexibilidad y fiabilidad a costos razonables, para cuando aplique.
- IV. Desarrollar en conjunto con las Mipymes beneficiarias una política de devoluciones de acuerdo con el tipo de producto ofrecido.

- V. Establecer procesos y/o mecanismos para mantener informado al cliente a lo largo del proceso del envío del pedido (ejemplo: enviar un correo electrónico o un mensaje a su teléfono móvil, cuando se inicia el trámite del pedido), es importante generar valor agregado en los clientes ya que esto redundará en confianza por parte del mismo para reincidir en una compra.
- VI. Determinar cuál será el mecanismo de trazabilidad que le permitirá a las Mipymes beneficiarias obtener dicha información del bien o servicio prestado, lo anterior permitirá ofrecer soluciones de manera rápida en caso de desviaciones en la entrega.
- VII. Otras actividades que el PROPONENTE de acuerdo con el diagnóstico realizado en el componente 1 (Acceso Web), haya identificado para que las Mipymes pueda atender y desarrollar su canal electrónico relacionado con este componente de manera eficiente y eficaz, todas estas actividades deben ser concertadas con las Mipymes beneficiarias. Se reitera que dentro de los compromisos del PROPONENTE se encuentra el desarrollo de mecanismos de apropiación (transferencia de conocimiento).

#### **3.2.4.1 Obligaciones específicas y resultados y/o entregables componente 4: Logística**

A partir de la ejecución de las actividades en este componente, los resultados esperados son los siguientes:

- I. Integrar y definir en la plataforma de *e-Commerce* (carrito de compras, motor de reserva o aplicación móvil) al operador logístico, en caso que aplique. Lo anterior, si la integración es demandada por la Mipymes, esto dependerá si la misma ofrece un producto que requiera efectuar envíos a través de una empresa independiente. Se hace énfasis en que la Mipymes beneficiaria debe recibir de forma directa la solicitud del cliente y contactarse de manera directa con el operador logístico en el caso que se requiera y aplique.
- II. Ser el interlocutor principal entre el operador logístico y las Mipymes beneficiarias, para los casos que apliquen.
- III. Recomendar una política de devolución para las Mipymes beneficiarias, retractos y desconocimientos de compra que contemple entre otros atributos los siguientes: tiempo para devolver los productos, cómo se puede realizar la devolución, dónde hay que enviar el producto a devolver, situaciones extraordinarias, qué productos se pueden y no se pueden devolver.

- IV. Establecer procesos para la consecución efectiva tanto del pago del producto y/o servicio como de su entrega, con los aspectos mencionados en los presentes términos de referencia.
- V. Realizar el levantamiento de procesos para el manejo de contingencias y soporte.
- VI. Definir la red de distribución (alcance), plazos y garantías adquiridas a través del operador logístico (modalidades de entrega, flexibilidad y fiabilidad a costos razonables).
- VII. Establecer mecanismos de trazabilidad e interacción con el cliente durante el ciclo de entrega.
- VIII. Transferir conocimiento a las Mipymes beneficiarias respecto del componente de logística, es trascendental que los beneficiarios comprendan en que consiste la compra y venta de productos, o de servicios, a través de medios electrónicos.
- IX. Los precios de venta de los productos y servicios ofrecidos por las Mipymes a través de la plataforma de e-Commerce deben ser los mismos que se exponen al público en el punto físico.
- X. Las demás asociadas al desarrollo integral de este componente y las actividades descritas bajo este numeral.

### 3.2.5 Componente 5: post venta

El desarrollo de cada uno de los componentes de la cadena de valor de comercio electrónico es fundamental, sin embargo, es imperativo que tanto el PROPONENTE como las Mipymes beneficiarias establezcan canales de atención y fidelización de los clientes para lograr un comercio electrónico exitoso.

En este segmento se deben disponer de recursos para llevar a cabo procesos de atención al cliente una vez que la venta ha sido efectiva, que incluyan actividades que permitan:

- I. Determinar canales de atención de quejas y reclamos (incluye la interacción con los demás eslabones de la cadena de valor). Establecer una política de devolución, desconocimientos de compras y reclamaciones.
- II. Generar una cultura de atención al cliente que se traduzca en gestión (soluciones) por parte de la empresa para contribuir al aumento de la confianza por parte de los clientes (uso de marketing digital, branding, mejoramiento continuo, otras herramientas).
- III. Obtener información por parte de los clientes acerca de su experiencia en la plataforma de *e-Commerce* (estado del pedido, el tiempo de entrega, la atención al cliente y la experiencia de compra

en general), esta información se puede recopilar a través de encuestas online, este aspecto, así como las herramientas serán determinadas conjuntamente entre el PROPONENTE y la Mipymes beneficiaria.

- IV. Utilizar la información que se obtiene a lo largo del proceso de venta en la plataforma de *e-Commerce* como un activo para mejorar la competitividad de las Mipymes y aprovechar las oportunidades de mercado en función del procesamiento y análisis de dicha información.

### **3.2.5.1 Obligaciones específicas y resultados y/o entregables componente 5: post venta**

Finalizado este componente se requieren que el PROPONENTE presente los siguientes entregables:

- I. Definir las políticas, mecanismos y procesos de atención de quejas y reclamos.
- II. Presentar los elementos que permitan entever el desarrollo de una metodología de apropiación de la cultura de servicio al cliente durante la ejecución del proyecto.
- III. Reportar el total de las transacciones recibidas por las Mipymes beneficiarias, estado de dichas transacciones y medios de pagos utilizados, análisis de los datos recopilados en la plataforma de *e-Commerce*.
- IV. Soportar con material digital información que permita determinar que el PROPONENTE adelanto la transferencia de conocimiento referente a este componente.
- V. Realizar el levantamiento de información sobre la experiencia del comprador final en la plataforma de *e-Commerce* de las Mipymes beneficiarias.
- VI. Las demás asociadas al desarrollo integral de este componente y las actividades descritas bajo este numeral.

Desarrollados cada uno de los componentes de la cadena de valor en las Mipymes beneficiarias, el PROPONENTE deberá adelantar las acciones necesarias para brindar el soporte, que dé respuesta a los inconvenientes que se puedan presentar en el uso de la plataforma de *e-Commerce*.

### **3.3 Quienes pueden ser proponentes**

Podrán presentar propuestas, bajo los términos de la presente convocatoria los siguientes tipos de empresas que provean servicios de:

- Comercio Electrónico y/o Tiendas Virtuales.
- Mercadeo Digital.
- Pasarelas de Pago.
- Logística de Envíos.

Los proponentes deberán garantizar de forma individual o través de consorcios o uniones temporales que están en la capacidad de prestar un servicio integral a las Mipymes, es decir para efectos del cumplimiento del objeto de la convocatoria deberán implementar la totalidad de los eslabones de la cadena de valor del comercio electrónico establecida en la figura No. 1.

El PROPONENTE deberá contar con un equipo integral (diseñadores gráficos, programadores webs, creativos, especialistas en publicidad digital, analistas y ejecutivos de cuentas, entre otros requeridos para prestar el servicio que incluye la tracción de las Mipymes beneficiarias), con experiencia en cada uno de los eslabones de la cadena de valor establecida en el numeral 3.2 “*Alcance de la contratación*”.

Se acepta la participación de PROPONENTES asociados bajo la figura de consorcios o uniones temporales. En el evento de presentarse haciendo uso de alguna de estas figuras tendrán aplicación las siguientes reglas:

- Por lo menos uno de los miembros del consorcio o Unión Temporal deberá estar legalmente constituido en Colombia.
- Presentar copia del acuerdo consorcial o documento de la conformación de la unión temporal, según se trate, en el que expresamente se deberá designar a un representante de los miembros del consorcio o de la unión temporal para todos los efectos de la presentación de la propuesta de la eventual suscripción y ejecución del contrato.
- No se acepta ninguna limitación de responsabilidad, por lo que la responsabilidad de los miembros será solidaria, tanto para la presentación de la propuesta como para la eventual celebración y ejecución del contrato.
- La garantía de seriedad de la oferta y demás garantías que se pidan para la eventual celebración del Contrato, deberán otorgarse y cubrir a todos y cada uno de los integrantes de la unión temporal o consorcio, aportándose además el recibo de pago de la prima.

- Cada uno de los requisitos de tiempo de existencia, experiencia y capacidad financiera deberá acreditarse en su totalidad por al menos uno de los miembros del consorcio o unión temporal, no pudiendo ser acumulable entre los distintos participantes.
- La carta de presentación de la propuesta deberá presentarse suscrita por el apoderado designado por cada uno de los miembros del consorcio o unión temporal.
- Aportar oportunamente toda la documentación exigida en los términos de referencia y en sus documentos anexos.

### **3.4 Quiénes no pueden ser proponentes en la convocatoria**

Quienes no cumplan los requisitos enunciados en el numeral 3.2 “*Alcance de la Contratación*”, así como personas naturales actuando a título personal o de terceras personas.

### **3.5 Presupuesto de la convocatoria.**

El Presupuesto de la Convocatoria es hasta la suma de **VEINTISÉIS MIL QUINIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$26.500.000.000)**- incluido el IVA, costos, gastos, impuestos, tasas y demás contribuciones a que hubiere lugar.

El valor del presupuesto para el contrato, incluye sueldos del personal utilizado para la realización del trabajo, afectados por el factor multiplicador, gastos administrativos, costos directos (arriendo oficina principal, computadores, muebles, papelería, servicios públicos, copias, fotografías, desplazamiento aéreo, desplazamiento terrestre, hospedaje, equipos especiales, entre otros costos directos) y demás tributos que se causen por el hecho de su celebración, ejecución y liquidación, así como los gastos administrativos generados durante la ejecución del mismo.

La CONTRATANTE NO se hará responsable, ni pagará costos y gastos incurridos por el contratista por la ejecución de sus actividades.

### **3.6 Valor del contrato**

El valor del contrato será el valor ofertado en su propuesta económica por Mipymes multiplicado por **DOS MIL (2.000)**, que será el número mínimo de Mipymes en capacidad de atender.

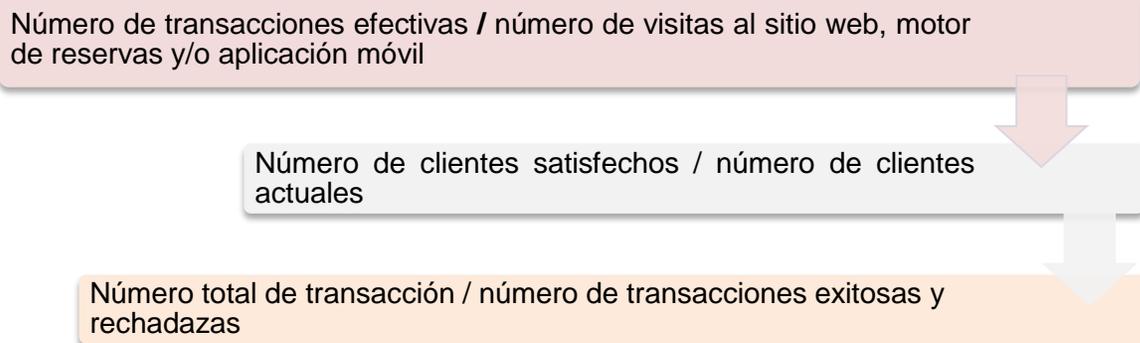
Se precisa que en ningún caso, la CONTRATANTE reembolsará o cubrirá gastos adicionales por fuera del límite del valor ofertado en su propuesta económica por Mipymes que incluye el IVA y demás impuestos y costos que se generen con la ejecución del contrato derivado de la presente convocatoria.

En el caso que las propuestas que superen el proceso de evaluación sean menores al número de operadores planteado en el objeto de la convocatoria, se distribuirán las Mipymes a beneficiar de acuerdo con el número de operadores que hayan sido seleccionados y se ajustará el valor del contrato y los amparos de la póliza de acuerdo con el número de oferentes seleccionados.

#### 4. INDICADORES DE DESEMPEÑO

Ejecutadas las actividades de cada uno de los componentes de la cadena de valor de comercio electrónico, es imprescindible que tanto el PROPONENTE como las Mipymes beneficiarias, incluyan indicadores que permitan medir el nivel de desempeño y/o rendimiento de los procesos adelantados (*KPI-Key performance indicators*), ya que estos se convierten en pieza fundamental del éxito del canal online.

En este sentido, el PROPONENTE deberá integrar a la ejecución del contrato la medición de los siguientes indicadores:



La INTERVENTORIA y el CONTRATANTE podrán solicitar la medición de los indicadores, los cuales deberán ser suministrados por el CONTRATISTA.

## 5. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La ejecución del contrato será a nivel nacional teniendo como sede contractual, la ciudad de Bogotá, D.C. El CONTRATISTA debe tener claridad que el pago que se efectuará, por Mipymes atendida incluye gastos de desplazamiento, si hubiere a lugar.

De igual manera, El CONTRATISTA deberá garantizar que al menos el 15% de las Mipymes beneficiarias se encuentran fuera de las siguientes ciudades capitales: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga, el restante 85% podrá ubicarse en cualquier región del país, sin que haya una concentración en una única ciudad capital mencionada en este numeral que exceda el 30%.

## 6. PLAZO PARA LA EJECUCIÓN

La duración del contrato será de **DOCE (12) MESES** a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución y firma del acta inicio.

## 7. ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS DEL CONTRATO

### 7.1 Soporte del presupuesto estimado del contrato o aceptación de oferta comercial – presupuesto estimado (pe).

Con el fin de obtener información para diseñar e implementar el mecanismo y/o instrumento que permita poner en marcha la línea de acción de comercio electrónico de la estrategia de Mipymes Digital 2016-2018, el pasado 16 de mayo, se envió la invitación a posibles proveedores de servicios con el objetivo de realizar un sondeo de precios y condiciones del mercado para determinar el presupuesto a destinar para la prestación del servicio a **VEINTE MIL (20.000)** Mipymes como se tenía estimado inicialmente en el convenio.



Bajo este entendido, se presentaron cinco (5) empresas que suministraron información referente a los costos y condiciones para que las Mipymes usen y apropien canales en línea para vender sus productos y/o servicios logrando transacciones efectivas: Back Bone, Publicar, Webestrategias y Web.com.

De acuerdo con la información suministrada por las cinco (5) empresas, se logró establecer que el costo promedio de los servicios a prestar a **VEINTE MIL (20.000)** Mipymes asciende a cincuenta y dos mil ciento sesenta y tres millones novecientos setenta y siete mil setecientos cincuenta y cuatro millones de pesos m/c (\$ 52.163.977.754), por lo tanto el costo unitario por Mipymes beneficiaria es de dos millones seiscientos veintiocho mil novecientos veintiocho pesos m/c (\$2.628.928).

Teniendo en cuenta los recursos presupuestados para la línea de e-Commerce del convenio 1232 de las vigencias 2017 y 2018, cuya suma asciende a veintiséis mil quinientos millones de pesos m/c (\$ 26.500.000.000) y conforme el análisis de las propuestas comerciales y económicas bajo el estudio de mercado, se recomendó al Ministerio ajustar la meta de Mipymes a beneficiar a **DIEZ MIL (10.000)**, el cual fue autorizado.

Los resultados se presentan a continuación:

RESUMEN PRESUPUESTO 20,000 MiPyMe	Descripción	Back Bone	Publicar	Total Code	Webestrategias	Web.com	Promedio
Entregable No. 1	Análisis y caracterización de las líneas de acción de la Estrategia.	No informan valor	No informan valor	\$59.500.000	\$35.700.000	\$4.500.000.000	
		\$1.531.733.333 Se incluyen valor haciendo promedio de los cotizados por los demás proponentes	\$2.267.850.000 Se incluyen valor haciendo promedio de los cotizados por los demás proponentes				
Entregable No. 2	Estrategia de integración de las líneas de acción propia e integrada.	\$60.000.000	\$61.211.760.000	\$35.700.000.000	\$35.700.000	No informan valor	
						\$24.251.865.000 Se incluyen valor haciendo promedio de los cotizados por los demás proponentes	
Entregable No. 3	Análisis y caracterización de las líneas de acción de la Estrategia.	\$335.000.000	Incluido en el entregable No. 2	\$17.850.000	\$71.880.000	No informan valor	
						\$141.576.667 Se incluyen valor haciendo promedio de los cotizados por los demás proponentes	
Entregable No. 4	Estrategia para la masificación, comunicación y apropiación de la iniciativa implementada de integración de las líneas de acción propia e integrada.	\$20.000.000.000 El Valor informado incluye: Licencia de Expression + Hosting + Infraestructura + Helpdesk + Consultoría Digital Básica	Incluido en el entregable No. 2	No informan valor	\$41.285.076.300 Al valor informado por el proponente para este entregable se multiplica por 20.000 (número de MiPyMe)	\$14.853.360.341	
				\$30.642.538.150 Se incluyen valor haciendo promedio de los cotizados por los demás proponentes			
Entregable No. 5	Modelo de alianzas diseñado e implementado.	No informan valor	Incluido en el entregable No. 2	\$23.800.000	\$30.000.000	No informan valor	
		\$26.900.000 Se incluyen valor haciendo promedio de los cotizados por los demás proponentes				\$26.900.000 Se incluyen valor haciendo promedio de los cotizados por los demás proponentes	
Total		\$21.953.633.333	\$63.479.610.000	\$66.443.688.150	\$41.458.356.300	\$43.773.702.008	
Administración e imprevistos 10%		\$2.195.363.333	\$6.347.961.000	\$6.644.368.815	\$4.145.835.630	\$4.377.370.201	
Total 20.000 MiPyMe		\$24.148.996.667	\$69.827.571.000	\$73.088.056.965	\$45.604.191.930	\$48.151.072.208	
Total Promedio 1 MiPyMe		\$1.207.450	\$3.491.379	\$3.654.403	\$2.383.855	\$2.407.554	\$2.628.928
		Se incluyen valores en proporción para 20.000 MiPyMe	El proponente informa que los valores incluidos en la cotización se evaluaron para 5.000 MiPyMe (Capacidad para atender)	No se tiene en cuenta los valores de los entregables No. 3 y No. 4		El proponente informa que los valores incluidos en la cotización se evaluaron para 7.600 MiPyMe (Capacidad para atender)	
			Se incluyen valores en proporción para 20.000 MiPyMe	Se agrega iva del 19% a los valores, ya que el proponente no lo tiene en cuenta en su cotización		Se incluyen valores en proporción para 20.000 MiPyMe	
			Valor incluye Soporte por 1 año a partir de la entrega				

## 7.2 Impuestos.

El proponente deberá considerar en su oferta todos los costos correspondientes a impuestos, tasas, contribuciones o gravámenes que se causen con ocasión de la suscripción, legalización, ejecución y liquidación del contrato, y que le apliquen.

Adicionalmente deberá tener en cuenta, los costos de las pólizas incluidas en el numeral 15 “Garantías” de los términos de referencia y todos los demás impuestos que se generen por la celebración de este contrato.

## 8. PERSONAL

El CONTRATISTA deberá suministrar y garantizar que durante la ejecución del objeto contractual, se mantendrá el personal mínimo solicitado o el que resulte pertinente con las dedicaciones necesarias, hasta la entrega del proyecto, el cual deberá cumplir con las calidades técnicas o profesionales y la experiencia general y específica exigida.

### 8.1 Personal mínimo y dedicaciones mínimas.

Para la ejecución del contrato que se celebre, el PROPONENTE designará el equipo humano que considere necesario y que garantice el cumplimiento del objeto y el alcance de la presente convocatoria, no obstante. Deben contemplar como mínimo el siguiente equipo de trabajo:

Cantidad	Perfil	Formación Académica	Experiencia General	Experiencia Específica	Dedicación
1	Gerente de Proyectos	<b>Pregrado</b>	Cinco (5) años	Cuatro (4) años en la administración o dirección o gerencia de proyectos relacionados con tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC.	100%
		Título de pregrado de nivel profesional en alguna de las siguientes ramas de la ingeniería: Ingeniería Electrónica Ingeniería Industrial Ingeniería Sistemas Ingeniería de Telecomunicaciones o afines.			
		O Título de pregrado a nivel profesional en administración o Economía o ramas afines.			
		<b>Posgrado</b>			
		Título de posgrado de nivel especialista o nivel maestría o nivel doctorado en ingeniería electrónica o industrial o sistemas o telecomunicaciones o afines.			
		O			

Cantidad	Perfil	Formación Académica	Experiencia General	Experiencia Específica	Dedicación
		<p>Título de posgrado de nivel especialista o nivel maestría o nivel doctorado en administración o dirección o gerencia de empresas y/o proyectos o afines.</p> <p>O</p> <p>Certificación PMI Project Management Professional (PMP).</p>			
2	Especialista en Comercio Electrónico (e-Commerce)	<p><b>Pregrado</b></p> <p>Título de pregrado de nivel profesional en ingeniería electrónica o industrial o sistemas o telecomunicaciones o afines</p> <p>O</p> <p>Título de pregrado a nivel profesional en administración o dirección o gerencia de empresas y/o proyectos o afines.</p> <p><b>Posgrado</b></p> <p>Título de posgrado de nivel especialista o nivel maestría o nivel doctorado en ingeniería electrónica o industrial o sistemas o telecomunicaciones o afines.</p>	Cuatro (4) años	Tres (3) años de participación en proyectos que involucren labores relacionadas con comercio electrónico (e-Commerce).	100%
1	Especialista en Ingeniería de Software	<p><b>Pregrado</b></p> <p>Título de pregrado de nivel profesional en ingeniería electrónica o industrial o sistemas o telecomunicaciones o afines.</p> <p><b>Posgrado</b></p> <p>Título de posgrado de nivel especialista o nivel maestría o nivel doctorado en ingeniería electrónica o industrial o sistemas o telecomunicaciones o afines.</p> <p>O</p>	Cuatro (4) años	Tres (3) años de participación en proyectos que involucren labores relacionadas con ingeniería de software.	100%

Cantidad	Perfil	Formación Académica	Experiencia General	Experiencia Específica	Dedicación
		Título de posgrado en ingeniería de software (en cualquiera de sus etapas).			
1	Especialista en Mercadeo Digital	<p><b>Pregrado</b></p> <p>Título de pregrado de nivel profesional en comunicación social o periodismo o diseño gráfico o mercadeo o publicidad o afines.</p> <p><b>Posgrado</b></p> <p>Título de posgrado de nivel especialista o nivel maestría o nivel doctorado en comunicación social o periodismo o diseño gráfico o mercadeo o publicidad o afines.</p>	Cuatro (4) años	Tres (3) años de participación en proyectos que involucren labores relacionadas con mercadeo digital.	100%
1	Especialista en Gestión de Calidad y Atención / Servicio al Cliente	<p><b>Pregrado</b></p> <p>Título de pregrado de nivel profesional o nivel tecnológico en administración o ingeniería Industrial o dirección o gerencia de empresas y/o proyectos o afines.</p> <p>O</p> <p>Título de pregrado de nivel profesional o nivel tecnológico relacionado con administración o gestión de calidad o atención / servicio al cliente o afines.</p> <p><b>Posgrado</b></p> <p>Título de posgrado de nivel especialista o nivel maestría o nivel doctorado en gestión de calidad o atención / servicio al cliente o afines.</p>	Cuatro (4) años	Tres (3) años de participación en proyectos que involucren labores relacionadas con gestión de calidad y/o atención / servicio al cliente.	100%
1	Profesional de apoyo administrativo	<p><b>Pregrado:</b></p> <p>Título de pregrado en contaduría, administración, ingeniería industrial, economía o afines.</p>	Tres (3) años	Dos (2) años en el seguimiento, monitoreo y gestión de proyectos a nivel administrativo y financiero.	100%

**NOTA 1:** El proponente podrá adicionar nuevos perfiles a los mínimos requeridos si lo considera necesario para cumplir con el plan de trabajo.

**NOTA 2:** El proponente deberá anexar las hojas de vida con soportes (académicos y de experiencia profesional relacionada con las actividades a desarrollar) para ser aprobados por la INTERVENTORIA previo a la suscripción del acta de inicio.

**NOTA 3:** Todas las certificaciones expedidas en el exterior deben venir traducidas al idioma español y debidamente apostilladas o legalizadas

**NOTA 4:** El Proponente deberá adjuntar las cartas de intención de cada uno de los integrantes del Equipo de Trabajo, mediante las cuales se manifieste el compromiso de trabajar en el objeto de la presente convocatoria, en caso de salir favorecidos con la adjudicación del contrato.

**NOTA 5:** Los niveles de educación solicitados están basados en lo establecido para la educación superior en Colombia por el Ministerio de Educación.

**NOTA 6:** La experiencia profesional del recurso humano se contará de acuerdo a lo previsto en el Artículo 229 del Decreto 019 de 2012, el cual dice que, “Para el ejercicio de las diferentes profesiones acreditadas por el Ministerio de Educación Nacional, la experiencia profesional se computará a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de educación superior”. No obstante, el recurso humano deberá cumplir con los requisitos establecidos para el ejercicio legal de la profesión según las normas que regulen la materia, tales como, matrícula o tarjeta profesional vigente según sea el caso.

**NOTA 7:** En caso de no encontrarse en las certificaciones laborales las fechas de inicio y terminación del contrato expresadas con día, mes y año, la Entidad tomará el último día de cada mes como fecha de inicio y el primer día de cada mes como fecha de terminación y el último mes de año como mes de inicio y el primer mes del año como mes de finalización.

**NOTA 8:** Para el caso de certificaciones laborales entre las cuales se presente cruce de periodos de tiempo, estos solos serán considerados por una sola vez para la estimación de la experiencia.

**NOTA 9:** El personal anteriormente descrito, será de carácter obligatorio durante la ejecución del contrato, por lo cual, el PROPONENTE deberá tener en cuenta y considerar los perfiles descritos en su totalidad, sí se llega a realizar algún cambio durante la ejecución del contrato deberá ser informado a la entidad INTERVENTORA para su aprobación.

**NOTA 10:** El PROPONENTE deberá suministrar y garantizar que, durante la ejecución del objeto contractual, se mantendrá el personal mínimo solicitado o el que resulte pertinente con las dedicaciones necesarias, hasta el cumplimiento del objeto contractual, el cual deberá cumplir con las calidades técnicas, profesionales de experiencia general y específica exigida.

**NOTA 11:** Serán tenidos en cuenta los requisitos y disposiciones de equivalencia de experiencia profesional general por formación académica, la cual se aplicará únicamente para aquellos perfiles de los Términos de Referencia de la convocatoria, en los cuales se estableció expresamente que procedía la misma y conforme a los parámetros allí indicados, de modo que no procederá para aquellos perfiles en los que no se estableció la posibilidad de convalidar.

## 9. MODALIDAD Y CRITERIOS DE SELECCIÓN

El presente proceso de selección se adelanta mediante la modalidad de selección de qué trata el numeral 4.4.4 “De la convocatoria pública” del MANUAL OPERATIVO PATRIMONIO AUTÓNOMO DENOMINADO PA FINDETER PAF” Versión 1. El procedimiento a seguir será el previsto en el numeral 4.5 “Estructura de los procesos de convocatoria pública y privada” del precitado manual.

## 9.1 CRITERIOS MÍNIMOS DE SELECCIÓN HABILITANTES

FINDETER adelantará la verificación de los requisitos habilitantes de carácter jurídico, financiero y técnico, así:

- a) **Verificación Jurídica:** Consiste en la verificación del cumplimiento de la totalidad de los requisitos legales y los exigidos en los términos de referencia.
- b) **Verificación Financiera:** Consiste en la verificación de los factores de orden financiero establecidos en los términos de referencia.
- c) **Verificación Técnica:** Consiste en la verificación del cumplimiento de las especificaciones establecidas en los términos de referencia y el cumplimiento de los criterios mínimos exigidos desde el punto de vista de experiencia.

### 9.1.1 Requisitos habilitantes de orden jurídico

El PROPONENTE para habilitar su propuesta deberá cumplir con los requisitos de orden jurídico y aportar con la propuesta todos los documentos legales exigidos en los términos de referencia, en particular los contenidos en el acápite de documentos y requisitos de la propuesta, Especificaciones de la plataforma de pagos online y Especificaciones del operador logístico.

### 9.1.2 Requisitos financieros

Los requerimientos financieros de la convocatoria serán definidos por el área financiera de FINDETER, en los términos de referencia de la convocatoria.

### 9.1.3 Requisitos habilitantes de orden técnico

Para habilitar la propuesta se verificará si los proponentes cumplen con los siguientes criterios de experiencia mínimos exigidos y las especificaciones de software/plataforma de comercio electrónico, motor de reserva o aplicación móvil:

#### 9.1.3.1 Experiencia específica del proponente

1. Los proponentes deberán contar con un mínimo de dos (2) años de constitución (contados a partir de la fecha de apertura de la convocatoria. En caso de Consorcios o Uniones Temporales, al menos uno de los integrantes deberá cumplir con el tiempo mínimo de constitución requerido.
2. Para garantizar la idoneidad de los proponentes, se deberán aportar **mínimo cinco (5) certificaciones de experiencia y/o copias de contratos con sus respectivas actas de liquidación, de proyectos ejecutados relacionados con el suministro y/o implementación de tiendas virtuales, soluciones o aplicaciones a través de plataformas de comercio electrónico (e-Commerce), prestación de servicios de pagos online o logística de envíos y cuya sumatoria deberá ser igual o superior al 10% del presupuesto de la convocatoria.**

Adicionalmente, las certificaciones aportadas, deberán cumplir con **mínimo tres (3)** de los siguientes requerimientos específicos:

- a. **Mínimo una (1)** de las certificaciones y/o copias de contratos con sus respectivas actas de liquidación aportadas, deberán incluir dentro de su objeto, alcance y/o actividades, **el componente de tiendas virtuales, soluciones o aplicaciones bajo plataforma de comercio electrónico en la nube (Cloud / SaaS).**
- b. **Mínimo una (1)** de las certificaciones y/o copias de contratos con sus respectivas actas de liquidación aportadas, deberán incluir dentro de su objeto, alcance y/o actividades, **el componente de tiendas virtuales con integración a pasarelas de pago online.**
- c. **Mínimo una (1)** de las certificaciones y/o copias de contratos con sus respectivas actas de liquidación aportadas, deberán incluir dentro de su objeto, alcance y/o actividades, **el componente pasarelas de pago online con integración a tiendas virtuales.**
- d. **Mínimo una (1)** de las certificaciones y/o copias de contratos con sus respectivas actas de liquidación aportadas, deberán incluir dentro de su objeto, alcance y/o actividades, **el componente de tiendas virtuales con integración a canales de logística.**
- e. **Mínimo una (1)** de las certificaciones y/o copias de contratos con sus respectivas actas de liquidación aportadas, deberán incluir dentro de su objeto, alcance y/o actividades, **el componente de canales de logística con integración a tiendas virtuales.**
- f. **Mínimo una (1)** de las certificaciones y/o copias de contratos con sus respectivas actas de liquidación aportadas, deberán incluir dentro de su objeto, alcance y/o actividades, **el componente de tiendas virtuales con omnicanalidad.**
- g. **Mínimo una (1)** de las certificaciones y/o copias de contratos con sus respectivas actas de liquidación aportadas, deberán incluir dentro de su objeto, alcance y/o actividades, **el componente de tiendas virtuales tipo B2C y/o B2B.**

Los documentos para acreditar la experiencia deberán ser expedidos por las entidades y/o empresas contratantes (públicas y/o privadas).

**Notas:**

- a. En caso de no encontrarse en las certificaciones de experiencia y/o copias de contratos con sus respectivas actas de liquidación, las fechas de inicio, terminación del contrato y expedición de la certificación expresadas con día, mes y año, la Entidad tomará el último día de cada mes como fecha de inicio y el primer día de cada mes como fecha de terminación y el último mes de año como mes de inicio y el primer mes del año como mes de finalización.
- b. Si una certificación de experiencia incluye varios contratos, deberá ser posible identificar en forma precisa si son contratos adicionales al principal o son contratos nuevos, indicando el cumplimiento por cada uno de ellos a los requisitos exigidos.
- c. Si una certificación de experiencia incluye el contrato principal con sus otrosíes, adiciones y/o prórrogas, se entenderá como un solo contrato certificado.
- d. Cuando los contratos con los cuales se pretenda acreditar esta experiencia que hayan sido ejecutados bajo la modalidad de Consorcio o Unión Temporal, se deberá especificar el porcentaje (%) de participación de cada uno de los miembros, o anexar copia del contrato en el que se mencione el porcentaje

de participación y únicamente será tenido en cuenta el valor del contrato en forma proporcional a su porcentaje de participación.

- e. Solo se aceptarán certificaciones de experiencia y/o copias de contratos con sus respectivas actas de liquidación, en las que constate que se ejecutaron en un 100% todas las actividades relacionadas con el objeto de la contratación.
- f. No se aceptarán auto certificaciones de experiencia expedidas por la misma persona jurídica que se presente como proponente del presente proceso. Así mismo, tampoco se aceptarán auto certificaciones de representantes de Consorcios o Uniones Temporales.

### **Reglas para la acreditación de la experiencia específica del proponente**

Cuando él (los) contrato(s) o proyecto(s) haya(n) sido celebrado(s) en cualquier tipo de figura asociativa, se tendrá en cuenta la experiencia específica en su totalidad y el valor de acuerdo al porcentaje de participación en la respectiva figura asociativa.

La acreditación de esta experiencia se sujetará a las exigencias establecidas en este capítulo.

1. No se acepta la acreditación de experiencia de sociedades controladas por el PROPONENTE o por los miembros de la estructura plural, o de su matriz, o de sociedades controladas por su matriz, o de la filial o sus subordinadas. Tratándose de sucursales de sociedades extranjeras sólo se aceptará la experiencia de la respectiva sucursal.
2. No se aceptará experiencia derivada de contratos o proyectos escindidos.
3. En el evento que el PROPONENTE no presente documentos dentro de la etapa correspondiente, que cumplan con las condiciones establecidas en las alternativas de acreditación de experiencia en donde se pueda verificar el valor total ejecutado del contrato, con el objeto de realizar el cálculo de los SMMLV, dicho contrato o proyecto no será tenido en cuenta para acreditar la experiencia específica requerida.

Para los anteriores efectos, la entidad igualmente convertirá el presupuesto de la convocatoria a Salarios Mínimos Mensuales Legales vigentes a la fecha del cierre.

Los criterios mínimos de selección habilitantes del PROPONENTE deberán presentarse mediante el cumplimiento de las siguientes alternativas:

**Alternativa A.** Mediante presentación de certificación o constancia expedida por la entidad contratante, en la que conste el objeto del contrato o proyecto, el valor total o final, la fecha de inicio y terminación, el porcentaje de participación del proponente, las actividades y/o productos requeridos como experiencia específica, la ejecución, terminación o liquidación del contrato o proyecto. En ningún caso se aceptará la certificación o constancia expedida únicamente por el interventor externo.

**Alternativa B.** Se podrá adjuntar copia del contrato acompañada con la correspondiente acta de terminación, o de entrega y recibo final, o acta de liquidación, donde conste la ejecución del mismo, el valor final del contrato y se evidencie el año de terminación, la cual deberá venir suscrita según corresponda, por el interventor y/o supervisor y/o representante de la entidad contratante y el Contratista.

En todo caso, no se aceptarán experiencias y/o certificaciones donde la participación del interesado haya sido como subcontratista, al igual que no se aceptarán auto certificaciones, entendidas como: i) Cualquier certificación expedida por el oferente para acreditar su propia experiencia. ii) Cualquier certificación expedida por figuras asociativas en la que el oferente o los integrantes de la misma hayan hecho parte.

Cuando los documentos aportados no contengan la información que permita su verificación, el proponente podrá anexar el acta de terminación, acta parcial, o de entrega y recibo final, o acta de liquidación, la cual deberá venir suscrita según corresponda, por el Interventor y/o supervisor y/o representante de la entidad contratante y el Contratista, así mismo podrá aportar copia de los documentos soportes que sean del caso (siempre y cuando sean expedidos por la entidad contratante o entidad pública), que permitan evidenciar la ejecución del contrato o proyecto o tomar la información que falte.

No obstante, la Entidad se reserva el derecho de verificar la información suministrada por el proponente y de solicitar las aclaraciones u otros documentos que considere convenientes para complementar los criterios mínimos de selección habilitantes.

En ningún caso el proponente podrá cambiar o reemplazar los contratos o proyectos presentados inicialmente con la propuesta para cumplir con los criterios mínimos de selección habilitantes requerida, ya que no serán tenidos en cuenta, de estos solamente se podrá aclarar, aportar información o documentos relacionados cuando la entidad así lo requiera.

En el evento en que en las alternativas antes previstas no se informe el porcentaje de participación del proponente plural, éste deberá aportar el documento de constitución de la figura asociativa o acuerdo de voluntades en donde se evidencie dicho porcentaje.

Para el presente proceso no es válido presentar contratos o proyectos para cumplir con los criterios mínimos de selección habilitantes a través de contratos ejecutados bajo la modalidad de Administración Delegada.

### **9.1.3.2 Especificaciones de software/plataforma de comercio electrónico**

La plataforma de comercio electrónico (*e-Commerce*)

Además de cumplir con lo dispuesto en el numeral 3.2.1.1 “Generalidades plataforma de comercio electrónico” deberá cumplir con las siguientes especificaciones técnicas mínimas, las cuales se encuentran asociadas a los eslabones de la cadena de valor de la figura No. 1:

#### **a. Asistente para Creación de Sitios Web:**

Corresponde al módulo para la creación de sitios web con las configuraciones de base de los diferentes módulos de la plataforma. El módulo deberá contar con las siguientes funcionalidades:

- Asistente para permitir que un usuario final pueda crear y administrar sitios Web sin requerir intervención de un técnico/desarrollador. (Plataforma de microciclo de creación de sitios web).

#### **b. Módulo PIM (*Product Information Management*):**

Corresponde al módulo para la gestión de información de los productos (bienes y/o servicios). El módulo deberá contar con las siguientes funcionalidades:

- Gestión de la información asociada a los productos, tales como categorías, título, descripción, precios, imágenes, etc.
- Actualización de productos de manera singular y masiva a través de archivos CSV.
- Ordenamiento automático y manual de los productos en el sitio web, de acuerdo a los productos disponibles.

- Gestión de precios de acuerdo al tipo de cliente, ciudad y fecha, por ejemplo para poder programar a priori los precios / saldos de los productos.

**c. Módulo CMS (*Content Management System*):**

Corresponde al módulo para la gestión del contenido que se mostrará en el sitio web y/o aplicación móvil. El módulo deberá contar con las siguientes funcionalidades:

- Personalización de contenidos de acuerdo a datos demográficos o comportamentales del usuario.
- Gestión SEO en los contenidos y *landing pages*.
- Importación y exportación de contenidos de manera masiva a través de archivos CSV.

**d. Modulo CRM (*Customer Relationship Management*):**

Corresponde al módulo para la gestión de relacionamiento de clientes. El módulo deberá contar con las siguientes funcionalidades:

- Gestión centralizada de los tickets creados por los usuarios, independiente del canal de apertura: sitio web, *marketplace*.
- Integración nativa con plataformas que permitan la recolección de los datos comportamentales de los consumidores, para futuro uso en campañas de Marketing dirigidas a segmentos de mercado específicos.

**e. Módulo OMS (*Order Management System*):**

Corresponde al módulo para la gestión de pedidos. El módulo deberá contar con las siguientes funcionalidades:

- Gestión del ciclo de vida de un pedido.
- Gestión de ruta óptima para la entrega de los productos, bienes o servicios según la geocalización de los usuarios-clientes, teniendo presente los tiempos de entrega establecidos.
- Gestión de devoluciones y cambios.
- Gestión centralizada de los pedidos independiente del canal de venta (Sitio Web, Marketplaces)

**f. Módulo WMS (*Warehouse Management System*):**

Corresponde al módulo para la gestión del inventario. El módulo deberá contar con las siguientes funcionalidades:

- Gestión de inventario disponible y reservado por pedidos actualmente en proceso.
- Gestión de picking / packing.
- Gestión reportística de los productos, bienes o servicios disponibles en cada una de las bodegas.
- Programación automática de recogida del pedido en la bodega.

**g. Módulo de Marketing:**

Corresponde al módulo para la gestión de promociones y campañas de marketing. El módulo deberá contar con las siguientes funcionalidades:

- Sistema de promociones de producto, a nivel de precio.

- Gestión de precios y promociones por variante.
- Gestión centralizada de campañas de marketing *Adwords, Newsletter, Banners*.
- Integraciones nativas con herramientas de *Email Marketing*, tales como *Mailchimp, Mailup, Mag-News*.
- Integración nativa con herramientas para la automatización de envío de emails o notificaciones push a los clientes en función de su comportamiento, para poder recuperar carritos abandonados, enviarles newsletters personalizadas, etc.

#### **h. Módulo de Reportes:**

Corresponde al módulo para la gestión de reportes y KPIs. El módulo deberá contar con las siguientes funcionalidades:

- Reportes y KPIs de ventas.
- Reportes y KPIs de Múltiples Empresas. De esta manera se podrá generar reportes con datos agregados, para cumplir con los entregables del componente de post-venta.
- Análisis del rendimiento de las campañas de marketing (tasa de conversión, CTR).
- Integración con herramientas de analítica tales como *google analytics*.

#### **i. Otros:**

Además de los módulos nativos anteriores, la plataforma de comercio electrónico (*e-Commerce*) deberá contar con:

- Respaldo (*backups*) automáticos.
- Escalabilidad: La plataforma deberá escalar de manera automática su capacidad, agregando más recursos hardware de manera dinámica, de acuerdo al tráfico presente en cualquier momento, sin afectar los requisitos funcionales y no funcionales de las tiendas virtuales.
- Disponibilidad: La plataforma debe ofrecer una disponibilidad mínima del 99%.
- Se debe ofrecer una aplicación móvil a las Mipymes que permite el intercambio de información de productos, usuarios, pedidos y pagos con la plataforma.
- Se debe ofrecer una aplicación móvil en los sistemas operativos Android e iOS para los usuarios-clientes donde puedan acceder a realizar la compra de los bienes, productos o servicios de cada Mipymes.

**NOTA:** Con la entrega de la propuesta se deberá adjuntar toda información técnica que soporte el cumplimiento de los requerimientos citados anteriormente, incluyendo el nombre del fabricante y/o proveedor de la plataforma.

#### **9.1.3.2.1 Tienda virtual web**

La tienda virtual corresponde al canal electrónico (*Front End*) de las Mipymes para la comercialización de productos / servicios, soportada por la plataforma de comercio electrónico (*e-Commerce*) mencionada en el numeral precedente. La tienda virtual deberá cumplir con los siguientes requisitos técnicos mínimos:

- Deberá ser *responsive*, es decir, adaptable a cualquier dispositivo, deberá tener certificado SSL, embudo de conversión, motor de búsqueda, motor de recomendaciones, integración con pasarela de pagos online, *guest checkout*, integración con logística de envío de productos (si lo requiere la Mipymes beneficiaria) y deberá contener como mínimo las siguientes secciones:

- **Home**
  - Login
  - Registro
    - Datos demográficos
    - Suscripción al boletín de noticias
    - Registro de la dirección de entrega
- **Quiénes somos, contáctanos**
- **Encabezado**
  - Mi cuenta
  - Carrito de compras
- **Pie de página**
  - Inscripción al boletín de noticias
  - Área de Ayuda (Políticas de devolución, Política de privacidad, Formas de Pago)
  - Redes Sociales
- **Mi cuenta**
  - Gestión de los datos demográficos
  - Cambio de contraseña
  - Gestión de direcciones de envío
  - Gestión de Mis Pedidos
  - Gestión de Mensajes (*Tickets*)
- **Página de Categoría**
  - Filtros (Color, Talla, Género, Precio)
  - Compra rápida (*Quick Buy*)
  - Agregar a la lista de deseos
- **Página de Producto**
- **Checkout**
  - Página de carrito de compras
  - Página de confirmación (*checkout* de 1 página)
    - Selección de método de envío (*express*, económico)
    - Resumen del pedido
  - Login/registro en *checkout*
- **Sistemas de pago**
  - Tarjeta de crédito
  - Transferencia bancaria
  - Pago contra entrega

### 9.1.3.3 Especificaciones de motor de reserva

Los motores de reserva deberán ser responsive, es decir, adaptable a cualquier dispositivo, deberá tener certificado SSL, embudo de conversión, motor de búsqueda, motor de recomendaciones, integración con pasarela de pagos online y deberá contener como mínimo las siguientes secciones:

- **Home**
  - Login
  - Registro
    - Datos demográficos
    - Suscripción al boletín de noticias
    - Registro de la dirección de facturación
- **Quiénes somos, contáctanos**
- **Pie de página**

- Inscripción al boletín de noticias
- Área de Ayuda (Políticas de devolución, Política de privacidad, Formas de Pago)
- Redes Sociales
- **Mi cuenta**
  - Gestión de los datos demográficos
  - Cambio de contraseña
  - Gestión de suscripción al boletín de noticias
  - Gestión de Mensajes (*Tickets*)
- **Página de Categoría**
  - Filtros (Color, Talla, Género, Precio)
  - Compra rápida (*Quick Buy*)
- **Checkout**
- **Sistemas de pago**
  - Tarjeta de crédito
  - Transferencia bancaria
  - Pago contra entrega

Los motores de reservas hoteleras que se presenten a esta convocatoria deberán permitir a los huéspedes reservar y confirmar instantáneamente sus habitaciones por internet, vender habitaciones desde la página web del hotel y en otras páginas de terceros, deberá contar con las siguientes especificaciones:

**a. Datos de huéspedes accesibles:**

El motor de reservas debería estar basado en la nube y también incorporar una base de datos, para que las Mipymes beneficiarias puedan tener acceso inmediato a todos los datos de sus huéspedes.

**b. Versión Móvil incluida:**

El motor de reservas debe disponer de una versión para dispositivos móviles (*smartphone* y *tablets*), que permita vender, consultas de disponibilidad y la realización de la reserva de una forma cómoda y sencilla para el cliente.

**c. Sincronización con Software de gestión de hoteles:**

El motor de reservas debe integrarse con el Software de gestión que tengan los hoteles beneficiarios, desde el registro de una reserva, el *check in*, facturación, informe de estadísticas, entre otros.

**d. Multi Idioma:**

Deben ofrecer un servicio y atención multi-idioma al cliente las 24h del día. La información en español e inglés, como mínimo.

**e. Integración con portales y centrales de reservas:**

Corresponde a la integración con centrales de reservas donde los hoteles puede promocionar y conseguir clientes, dicha integración debe hacerse con mínimo dos (2) portales y centrales de reservas.

**f. Formación y Soporte Técnico continuo:**

Tener soporte técnico vía e-mail, teléfono o chat 24/7 tanto para las Mipymes beneficiarias como para el cliente final.

#### g. Configuración de múltiples temporadas:

Corresponde a la capacidad de configurar tantas temporadas o fechas especiales como la Mipymes beneficiaria desee. Por defecto deben aparecer mínimo tres (3) tipos de temporada: baja, media y alta.

#### h. Calendario:

Los motores de reservas deben ofrecer una interfaz fácil e intuitiva a los huéspedes, para que puedan seleccionar sus fechas de estada y ver su disponibilidad, características y precios.

#### i. Correos electrónicos automatizados:

Desde el motor de reserva se deben gestionar el envío de correos electrónicos a los huéspedes después de realizar la reserva, notificación de novedades y contratiempos, recordatorio de la estancia con consejos y la recolección de opiniones del tiempo que pasaron en el hotel. El diseño de dichos correos electrónico se debe realizar bajo plantillas personalizables.

#### 9.1.3.4 Especificaciones de las Aplicaciones Móviles

Las aplicaciones móviles que se presenten en esta convocatoria se deben caracterizar por ser una aplicación nativa (*Software Development Kit* o SDK), que se desarrolle de forma específica para cada una de las plataformas, Android y *iOS Phone* sin excepción con las siguientes especificaciones:

- Las apps para Android se deberán estar desarrolladas en lenguaje Java, kotlin, C#, React Native o Ionic
- Las apps para iOS deberán estar desarrolladas con lenguaje Swift o Objective-C, React Native o Ionic.

##### 9.1.3.4.1 Tienda Virtual de la Aplicación Móvil

La tienda virtual corresponde al canal electrónico (*Front End*) de las Mipymes para la comercialización de productos / servicios, soportada por la plataforma de comercio electrónico (*e-Commerce*) mencionada en el numeral precedente. La tienda virtual deberá cumplir con los siguientes requisitos técnicos mínimos:

- Deberá ser responsive, es decir, adaptable a cualquier dispositivo, deberá tener certificado SSL, embudo de conversión, motor de búsqueda, motor de recomendaciones, integración con pasarela de pagos online, *guest checkout*, integración con logística de envío de productos (si lo requiere la Mipymes beneficiaria) y deberá contener como mínimo las siguientes secciones:

- **Home**
  - Login
  - Registro
    - Datos demográficos
    - Suscripción al boletín de noticias
    - Registro de la dirección de facturación
- **Quiénes somos, contáctanos**
- **Encabezado**
  - Mi cuenta
  - Carrito de compras
- **Pie de página**
  - Inscripción al boletín de noticias

- Área de Ayuda (Políticas de devolución, Política de privacidad, Formas de Pago)
- Redes Sociales
- **Mi cuenta**
  - Gestión de los datos demográficos
  - Cambio de contraseña
  - Gestión de direcciones de envío
  - Gestión de Mis Pedidos
  - Gestión de Mensajes (*Tickets*)
- **Página de Categoría**
  - Filtros (Color, Talla, Género, Precio)
  - Compra rápida (*Quick Buy*)
  - Agregar a la lista de deseos
- **Página de Producto**
- **Checkout**
  - Página de carrito de compras
  - Página de confirmación (*checkout* de 1 página)
    - Selección de método de envío (*express*, económico)
    - Resumen del pedido
  - Login/registro en *checkout*
- **Sistemas de pago**
  - Tarjeta de crédito
  - Transferencia bancaria
  - Pago contra entrega

#### 9.1.3.5 Especificaciones de la plataforma de pagos online

El servicio de pasarela de pagos online presentado en la propuesta deberá cumplir con las siguientes especificaciones técnicas y servicios mínimos:

- Presentar el modelo de Negocio Agregador.
- Más de 1.000 clientes actuales en Colombia.
- Mínimo 2 años de experiencia en Colombia.
- Más de 500.000 transacciones promedio procesadas al mes en los últimos 12 meses.
- Porcentaje de fraude que no supere el 1.0%
- El porcentaje de transacciones aceptadas no debe superar al Porcentaje de transacciones rechazadas.
- Contar con medios de pago: tarjeta de crédito, PSE y efectivo.
- Tener mínimo 3 herramientas de ventas para las Mipymes.
- Contar con certificado PCI SSC (*Payment Card Industry Security Standards Council*) en todos sus procesos por mínimo 2 años consecutivos.
- Tener soporte técnico vía e-mail, teléfono o chat las 24/7 tanto para las Mipymes beneficiarias como para el cliente final.
- Tener soporte comercial pre y postventa enfocado en Mipymes y en cliente final.
- Estabilidad y disponibilidad de la plataforma de 99.9%.
- Tiempos de creación y aprobación de cuenta máximo de 1 día.
- Tiempos de Integración máximo de 1 día.



Se deberá adjuntar certificado de todos los ítems solicitados firmados por el Representante legal en Colombia.

#### **9.1.3.6 Especificaciones del operador logístico**

El servicio del operador logístico presentado en la propuesta deberá cumplir con las siguientes especificaciones técnicas y servicios mínimos:

- Contar con un sistema de seguimiento, monitoreo y control de envíos.
- Contar con un soporte logístico vía e-mail, teléfono o chat 24/7 para Mipymes beneficiarias como para el cliente final.
- Soporte técnico vía e-mail, teléfono o chat las 24/7 para Mipymes beneficiarias como para el cliente final.
- Contar con un sistema para el registro de toda la logística de entrega de productos.
- Tener un sistema de contingencias para minimizar retrasos en los tiempos de entrega.
- Tiempos de creación y aprobación de cuenta máximo de 1 día.
- Tiempos de Integración máximo de 1 día.

Se deberá adjuntar certificado de todos los ítems solicitados firmados por el Representante legal en Colombia.

Es indispensable que las actividades desarrolladas por el PROPONENTE en cada uno de los componentes de la cadena de valor, estén asociadas con mecanismos de transferencia de conocimiento, de modo que, las Mipymes beneficiarias apropien el uso de las herramientas de comercio electrónico (*e-Commerce*), conozcan los beneficios y posibilidades que ofrece este canal, contribuyendo de esta manera al desarrollo de la economía digital del país.

### **10. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN**

Corresponde a la evaluación integral de la propuesta presentada de forma presencial por los proponentes que haya superado los criterios HABILITANTES. La evaluación será realizada por un comité de expertos externos, que será designado para tal fin por EL PATRIMONIO y contará con participación de un (1) delegado del MinTIC y de un (1) delegado de FINDETER.

Para llevar a cabo la evaluación, será convocado el representante legal de la entidad proponente, o quien este designe, a una sesión presencial de sustentación de la propuesta, que se llevará a cabo en la ciudad de Bogotá, en fecha y hora por determinar; la cual será comunicada a los proponentes mediante notificación al correo electrónico indicado en la carta de presentación de la propuesta.

Durante esta etapa los proponentes no podrán entregar documentos e información adicional, a la ya entregada en los sobres para evaluación y calificación, que busque mejorar, completar o modificar la propuesta.

Se seleccionarán las CINCO (5) propuestas mejor calificadas y que por ello resulte ser la más favorable para la entidad y para los fines que ella busca con esta contratación; para esto se tendrá en cuenta que el puntaje máximo de la evaluación será de cien (100) puntos, resultantes de los siguientes criterios de evaluación:

CRITERIO DE EVALUACIÓN	PUNTAJE MÁXIMO
Presentación de la propuesta ante panel de expertos	40
Valores Agregados de la Propuesta	25
Estrategia enfocada en Mipymes	25
Propuesta Económica	10
<b>TOTAL</b>	<b>100 PUNTOS</b>

### 10.1 Presentación de la propuesta ante panel de expertos

Corresponde a la presentación ante el panel evaluador que deberá hacer el PROPONENTE, donde deberá sustentar las características, plan de trabajo y demás aspectos planteados en la propuesta presentada, ver anexo “Ficha de Evaluación panelistas”.

### 10.2 Valores agregados de la propuesta (puntaje máximo 25 puntos)

Los PROPONENTES deberán incluir **valores agregados** que desde la experiencia y actividad/posición estratégica en la cadena valor del comercio electrónico contribuyan al posicionamiento y desarrollo de herramientas que favorezcan a las Mipymes beneficiarias. Por ende, a efectos de la evaluación de este criterio se entienden como valores agregados a los aspectos diferenciales que mejoran la propuesta, es decir que generan un plus adicional en favor de las Mipymes, este criterio se evaluará de la siguiente manera:

CRITERIO	SUBCRITERIO	PUNTAJE
Valores Agregados de la Propuesta	Comerciales	10
	Técnicos	15
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>

#### REQUISITOS

El PROPONENTE deberá tener en cuenta que los **valores agregados** que desde su experiencia y actividad/posición estratégica en la cadena valor (Figura No. 1) contribuyan al posicionamiento y desarrollo de herramientas que favorezcan a las Mipymes beneficiarias. Por ende, el PROPONENTE deberá plantear cuales son esos elementos adicionales que hacen de su modelo operativo el más óptimo para la prestación del servicio requerido, es decir cuáles son sus factores diferenciales. Lo anterior, debe redundar en beneficios para las Mipymes atendidas.

Los valores agregados incluidos en la PROPUESTA serán sujeto de verificación por parte de la INTERVENTORÍA en el caso que sean seleccionados para prestar el servicio definido en los presentes términos de referencia. Adicionalmente los valores agregados deberán definirse bajo el formato definido en el anexo “Valores Agregados”.

Adicionalmente la Estrategia Enfocada en Mipymes se evaluara bajo el formato definido en el anexo “Ficha de Evaluación panelistas”.

#### a. Comerciales:

Ejemplos:

- Mayor presencia física en las regiones a impactar con el proyecto.

- Propuesta comercial diferencial de los servicios de los aliados para las Mipymes beneficiarias del proyecto.
- Propuesta comercial diferencial de los servicios del proponente posterior al tiempo de ejecución del contrato para las Mipymes beneficiarias.

**b. Técnicos:**

Ejemplos:

- Módulos y/o funcionalidades adicionales en la plataforma de comercio electrónico y/o tiendas virtuales.
- Desarrollos a la medida y/o integraciones adicionales en la plataforma de comercio electrónico y/o tiendas virtuales.
- Módulo de Omnicanalidad; módulo para la integración con las tiendas físicas, con el objetivo de ofrecer una experiencia única al cliente, independiente del canal de venta.
- Módulo Big Data, integración nativa que ofrezca la posibilidad de recolectar grandes volúmenes de datos provenientes del comportamiento de los usuarios, de forma transparente y explotarlos en actividades de marketing automático.
- Módulo B2B, gestión de precios y promociones, por tipo de usuario (B2C, B2B), es decir, los usuarios empresariales podrán tener precios y descuentos diferentes a los de los usuarios no empresariales.

**10.3 Estrategia enfocada en Mipymes (puntaje máximo 25 puntos)**

Se otorgará hasta un máximo de 25 puntos a quien otorgue estrategias enfocadas en Mipymes, herramientas adicionales de seguimiento:

CRITERIO	SUBCRITERIO	PUNTAJE
Estrategia Enfocada en Mipymes	Metodología	25
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>
REQUISITOS		
<p>El PROPONENTE deberá indicar en su propuesta cual será el mecanismo para captar las Mipymes que serán beneficiarias del proyecto, las cuales deben ser mínimo dos mil (2.000) por operador. De igual manera, deberá plantear la estrategia regional bajo la cual abordará el desarrollo del objeto de la convocatoria.</p> <p>Adicionalmente la Estrategia Enfocada en Mipymes se evaluara bajo el formato definido en el anexo "Ficha de Evaluación panelistas".</p>		

Ejemplos

**a. Metodología:**

- Mecanismos para abordar y /o dar a conocer el contrato a entidades territoriales tales como, Gremios, Asociaciones, Cámaras de Comercio, Alcaldías, Gobernaciones, entre otros.

La CONTRATISTA no se hará responsable de los acuerdos establecidos entre estas partes.

**10.4 Propuesta Económica (puntaje máximo 10 puntos)**

En audiencia realizada en el lugar y fecha establecidos en el cronograma de proceso, se llevará a cabo la apertura del sobre No. 2 de las propuestas habilitadas en los aspectos jurídicos, financieros y técnicos.

En dicha audiencia se dará lectura del valor total de cada una de las propuestas incluido el IVA. En el evento que el formato de oferta económica de la propuesta no tenga diligenciada la casilla correspondiente al “Valor total de la propuesta” la entidad se procederá a realizar la sumatoria de los valores correspondientes a la propuesta, total costos directos e IVA.

Una vez surtida la audiencia de apertura del sobre No. 2, la Entidad procederá a realizar la revisión de las propuestas durante el término establecido en el cronograma del proceso, de la siguiente manera:

1. En caso que cualquier valor de la oferta económica de algún proponente se presente con decimales, la entidad procederá a ajustar el valor redondeándolo al peso, cuando la fracción decimal del peso sea igual o superior a cinco lo aproximará por exceso al peso y cuando la fracción decimal del peso sea inferior a cinco lo aproximará por defecto al peso.
2. En el evento que la propuesta económica no contenga el precio o se haya diligenciado en cero o con algún símbolo, la propuesta será rechazada.
3. El oferente debe ajustar al peso los precios ofertados. En todo caso los valores de los precios propuestos y corregidos no podrán exceder el 100% o ser inferiores al 90% del valor de referencia establecido para la atención por MiPymes, si no cumple lo anterior, la propuesta será rechazada.
4. Si existiere discrepancia entre letras y cifras, prevalecerá el monto expresado en letras.
5. En el evento que la entidad advierta la necesidad de aclaración o explicación, podrá solicitar a los proponentes para que alleguen en el término que para el efecto le fije en el requerimiento, las aclaraciones, los documentos o explicaciones, so pena de rechazo de la propuesta
6. Se realizará la verificación y corrección de las operaciones aritméticas de las propuestas.
7. En caso de error en las sumas, el resultado total correcto será el que se obtenga de revisar dichas sumas.
8. Se tomará como valor de la propuesta económica, el valor de la propuesta corregida.
9. Serán rechazadas las propuestas que después de realizar los pasos anteriores, presente al menos una de las siguientes condiciones:
  - a. Cuando el valor total de la propuesta económica corregida, presente un valor inferior al valor mínimo o superior al valor máximo del valor oficial estimado para la convocatoria en los términos de referencia.
  - b. Cuando no se incluya el IVA en la propuesta económica

- c. De la anterior verificación se elaborará un informe de evaluación económica en el que consten los resultados de las ofertas económicas de todas las propuestas habilitadas, con las respectivas correcciones aritméticas de acuerdo con los criterios establecidos, si proceden, y la identificación de las correcciones efectuadas, el cual se publicará en la fecha establecida en el cronograma del presente proceso de selección.

Los proponentes podrán, dentro del término establecido en el cronograma del presente proceso de selección, formular observaciones a dicho informe de evaluación económica. Sin que en ejercicio de esta facultad, puedan subsanar, modificar o mejorar sus propuestas.

10. Vencido el término anterior, se seleccionará el método de ponderación de la propuesta económica de acuerdo con los siguientes métodos:

NÚMERO	MÉTODO
1	Media aritmética
2	Media aritmética alta
3	Media geométrica
4	Menor valor

Para la determinación del método se tomarán hasta las centésimas de la Tasa de Cambio Representativa del Mercado (TRM) que rija para el segundo día hábil siguiente a la fecha del vencimiento del plazo establecido para presentar observaciones al informe de evaluación económica, de conformidad con las fechas previstas en el cronograma de esta convocatoria, de acuerdo a los rangos establecidos en el cuadro que se presenta a continuación:

RANGO (INCLUSIVE)	NÚMERO	MÉTODO
De 00 a 24	1	Media aritmética
De 25 a 49	2	Media aritmética alta
De 50 a 74	3	Media geométrica
De 75 a 99	4	Menor valor

Nota: Esta TRM se tomará del sitio web del Banco de la República de Colombia, [http://www.banrep.gov.co/series-estadisticas/see\\_ts\\_trm.htm#cotización](http://www.banrep.gov.co/series-estadisticas/see_ts_trm.htm#cotización).

**a. MEDIA ARITMÉTICA**

Consiste en la determinación del promedio aritmético de las propuestas económicas válidas y la asignación de puntos en función de la proximidad de las propuestas a dicho promedio aritmético, como resultado de aplicar las siguientes fórmulas:

$$\bar{X} = \sum_{i=1}^n \frac{x_i}{n}$$

Dónde:

$\bar{X}$  = Media aritmética

$x_i$  = Valor total corregido de la propuesta  $i$

$n$  = Número total de las propuestas válidas presentadas

Ponderación de las propuestas por el método de la media aritmética.

Obtenida la media aritmética se procederá a ponderar las propuestas de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje } i = \begin{cases} 100 \times \left( 1 - \left( \frac{\bar{X} - V_i}{\bar{X}} \right) \right) & \text{para valores menores o iguales a } \bar{X} \\ 100 \times \left( 1 - 2 \left( \frac{|\bar{X} - V_i|}{\bar{X}} \right) \right) & \text{para valores mayores a } \bar{X} \end{cases}$$

Dónde:

$\bar{X}$  = Media aritmética.

$V_i$  = Valor total de cada una de las Ofertas  $i$ , sin decimales

$i$  = Número de oferta.

En el caso de propuestas con valores mayores a la media aritmética se tomará el valor absoluto de la diferencia entre la media aritmética y el valor de la propuesta, como se observa en la fórmula de ponderación.

#### b. MEDIA ARITMÉTICA ALTA

Ponderación de las propuestas por el método de la media aritmética alta.

Consiste en la determinación de la media aritmética entre el valor total sin decimales de la propuesta válida más alta y el promedio aritmético de las propuestas válidas y la asignación de puntos en función de la proximidad de las propuestas a dicha media aritmética, como resultado de aplicar las siguientes fórmulas:

$$\bar{X}_A = \frac{V_{\max} + \bar{X}}{2}$$

Dónde:

$\bar{X}_A$  = Media aritmética alta.

$\bar{X}$  = Media aritmética.

$V_{\max}$  = Valor total corregido de la propuesta más alta dentro del rango comprendido entre la media aritmética y el presupuesto de la presente convocatoria

Obtenida la media aritmética alta se procederá a ponderar las propuestas de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje } i = \begin{cases} 100 \times \left( 1 - \left( \frac{\bar{X}_A - V_i}{\bar{X}_A} \right) \right) & \text{para valores menores o iguales a } \bar{X}_A \\ 100 \times \left( 1 - 2 \left( \frac{|\bar{X}_A - V_i|}{\bar{X}_A} \right) \right) & \text{para valores mayores a } \bar{X}_A \end{cases}$$

Dónde:

$\bar{X}_A$  = Media aritmética alta.

$V_i$  = Valor total corregido de cada una de las propuestas  $i$  habilidades.

$i$  = Número de propuesta

En el caso de propuestas con valores mayores a la media aritmética alta se tomará el valor absoluto de la diferencia entre la media aritmética alta y el valor de la propuesta, como se observa en la fórmula de ponderación.

### c. MEDIA GEOMÉTRICA

El cálculo de la media geométrica de obtendrá mediante la siguiente fórmula:

$$\bar{G} = \sqrt[n]{P_1 * P_2 * \dots * P_n}$$

Dónde:

$\bar{G}$  = Media Geométrica.

$n$  = Número de propuestas económicas válidas.

$P_i$  = Valor de la propuesta económica corregida del proponente  $i$

Establecida la media geométrica se procederá a determinar el puntaje para cada proponente mediante el siguiente procedimiento:

**Ponderación de las propuestas por el método de la media geométrica:**

Obtenida la media geométrica, se procederá a ponderar las propuestas de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje } i = \begin{cases} 100 \times \left( 1 - \left( \frac{\bar{G} - V_i}{\bar{G}} \right) \right) & \text{para valores menores o iguales a } \bar{G} \\ 100 \times \left( 1 - 2 \cdot \left( \frac{|\bar{G} - V_i|}{\bar{G}} \right) \right) & \text{para valores mayores a } \bar{G} \end{cases}$$

Dónde:

$\bar{G}$  = Media Geométrica.

$V_i$  = Valor total corregido de cada una de las propuestas  $i$  habilitadas.

$i$  = Número de propuesta.

En el caso de propuestas económicas con valores mayores a la media geométrica se tomará el valor absoluto de la diferencia entre la media geométrica y el valor de la propuesta, como se observa en la fórmula de ponderación.

**d. MENOR VALOR**

Consiste en establecer la propuesta económica de menor valor y la asignación de puntos en función de la proximidad de las propuestas a dicha Oferta de menor valor, como resultado de aplicar las fórmulas que se indican en seguida. Para la aplicación de este método el grupo evaluador procederá a determinar el menor valor de las propuestas habilitadas y se procederá a la ponderación, de acuerdo con la siguiente fórmula:

**Ponderación de las propuestas por el método del menor valor:**

Obtenido el menor valor se procederá a ponderar las propuestas de acuerdo con la siguiente formula:

$$\text{Puntaje } i = \left( \left( \frac{100 * V_{MIN}}{V_i} \right) \right)$$

Dónde:

$V_{MIN}$  = Valor total corregido de la propuesta con el valor más bajo dentro de las propuestas habilitadas

$V_i$  = Valor total corregido de cada una de las propuestas  $i$  que se encuentran por encima de  $V_{MIN}$ , y que fueron habilitadas.

$i$  = Número de propuesta.

En este caso se tomará el valor absoluto de la diferencia entre el menor valor y el valor de la propuesta, como se observa en la fórmula de ponderación.

Para todos los métodos descritos se tendrá en cuenta hasta el séptimo (7°) decimal del valor obtenido como puntaje.

**10.5 Mecánica de evaluación panel de expertos**

Los PROPONENTES que superen todos los requisitos HABILITANTES deberán presentar su propuesta ante un panel de expertos de forma presencial, en un lapso máximo de 30 minutos. Será convocado el representante legal de la entidad proponente, o quien este designe.

El panel evaluador estará conformado por:

- Mínimo tres (3) expertos transformación digital empresarial.
- Mínimo un (1) delegado del MinTIC.
- Mínimo un (1) delegado de Findeter.

Los integrantes del panel adelantarán la evaluación de las propuestas conforme los criterios establecidos en los términos de referencia. Así mismo, durante la presentación de los PROPONENTES podrán realizar las preguntas que consideren necesarias para definir su calificación, la cual estará consolidada en el formato determinado para tal fin.

Culminado el proceso de presentación de las PROPUESTAS habilitadas se procederá a consolidar la totalidad de los conceptos de evaluación emitidos por el panel de expertos, luego se seleccionarán a los **CINCO (5) PROPONENTES** cuya sumatoria, de todos los criterios de evaluación, sea la más alta.

Para que una propuesta sea considerada en la adjudicación de la convocatoria deberá obtener como mínimo **SETENTA (70)** puntos en la sumatoria de los criterios de evaluación.

#### **10.5.1 Criterios de desempate**

Cuando dos o más propuestas obtengan la misma calificación total dentro de la presente convocatoria, se considerará que hay empate. En tal caso se aplicarán los siguientes criterios de desempate:

Se adjudicará la oferta de bienes o servicios nacionales frente a la oferta de bienes o servicios extranjeros. Tratándose de oferentes plurales conformados por personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras, para efectos de la presente convocatoria se considerará como proponente de bienes o servicios nacionales aquel que cuente con una participación de personas naturales o jurídicas nacionales mayor al 50% de conformidad con lo establecido en el documento de constitución.

Si persiste el empate se hará un sorteo mediante balotas, en audiencia que se llevará a cabo, en la fecha, hora y lugar que se establezca mediante aviso publicado el día hábil siguiente. Para dichos efectos, los representantes legales (o delegados) de los interesados empatados escogerán las balotas y se adjudicará de acuerdo con las condiciones establecidas el día del sorteo.

En caso que un proponente no asista a la audiencia de sorteo, se solicitará a alguno de los participantes de la audiencia que tome la balota en su representación.

### **11. LICENCIAS, PERMISOS Y AUTORIZACIONES APLICABLES**

El PROPONENTE deberá entregar un documento que especifique la propiedad intelectual, sobre los productos, bienes y/o servicios contratados, derechos de autor, y derechos de explotación.

El INTERVENTOR deberá tener en cuenta que dentro de sus obligaciones se encuentra incluida la de verificar los requerimientos exigidos en cada una de las licencias o permisos dados por las entidades competentes para el desarrollo de los contratos objeto de la INTERVENTORÍA.

Este documento debe hacer parte de la propuesta técnica del proponente.

## 12. OBLIGACIONES GENERALES

El CONTRATISTA, sin perjuicio de las demás obligaciones que se desprendan de la Constitución Política de la República de Colombia, se compromete a cumplir todas las obligaciones que estén establecidas o se deriven del clausulado del CONTRATO, de las particulares que correspondan a la naturaleza del contrato, las que se encuentren en los documentos de LA PROPUESTA, las establecidas en distintos apartes de los Términos de Referencia, aquellas especiales contenidas en los estudios previos y aquellas que por su esencia se consideren imprescindibles para la correcta ejecución del presente contrato, en los términos previstos en los artículos 863 y 871 del Código de Comercio y 1603 del Código Civil, y las siguientes obligaciones de carácter general:

1. Acatar la Constitución, la Ley, los principios de la función administrativa y los principios de la gestión fiscal consagrados en el artículo 209 y 267 de la Constitución Política, el Manual Operativo vigente del Contrato de Fiducia Mercantil, y demás normas concordantes y reglamentarias.
2. Dar cumplimiento a cada una de las actividades y obligaciones descritas en el alcance del presente documento.
3. Presentar toda la información requerida por la INTERVENTORIA y LA CONTRATANTE.
4. Ejecutar el CONTRATO con todos los elementos necesarios para el cabal cumplimiento del mismo.
5. Adelantar las actividades necesarias para dar cumplimiento al contrato, presentando un plan de trabajo y una programación para la ejecución del contrato, los cuales serán revisados y aprobados por la INTERVENTORIA con la suscripción del acta de inicio del contrato.
6. Atender las observaciones que se realicen a sus actividades en un plazo no mayor a diez **(10) días hábiles**, después de ser notificado.
7. Acreditar que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios al Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF y las Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda, o Certificar el pago de los aportes de Pensión, Riesgos Laborales y de Caja de Compensación Familiar, y del CREE por encontrarse en los supuestos establecidos en la Reforma Tributaria (Ley 1607 de 2012 – Decreto 1828 de 2013), de todo el personal vinculado directamente al contrato, incluido el personal independiente que preste sus servicios para la ejecución del contrato.
8. Suscribir las garantías para amparar el contrato, conforme a lo indicado.
9. Responder, sin perjuicio de la respectiva garantía, por el cumplimiento y calidad de los servicios prestados, por el término previsto en el presente contrato.
10. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables.

11. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades salvo requerimiento expreso de Autoridad competente.
12. Entregar a la INTERVENTORÍA, el informe sobre las actividades ejecutadas, los informes que se soliciten sobre cualquier aspecto y resultados obtenidos en cada actividad encomendada cuando así se requiera.
13. Suministrar el personal conforme a lo establecido en el numeral personal mínimo requerido de los Términos de Referencia.
14. Informar a la INTERVENTORIA de cualquier cambio de personal que el CONTRATISTA proponga, verificando que el trabajador o profesional nuevo cuente con iguales o superiores condiciones a las ofertadas por el CONTRATISTA, el cual deberá contar con previa aprobación de la INTERVENTORÍA y del SUPERVISOR.
15. Enviar reporte del estado actual de las Mipymes beneficiarias seleccionadas de forma mensual los primeros 3 días hábiles del mes siguiente.
16. Cumplir con los acuerdos de niveles de servicios de todos los servicios definidos en el numeral 3.2 "Alcance de la contratación".
17. Garantizar al Ministerio TIC y a FINDETER el acceso a la base de datos y registros de las Mipymes beneficiarias del programa, para lo cual deberá obtener de las Mipymes las autorizaciones para el tratamiento de la información contenida en dichas bases de datos y registros, así como para el tratamiento de datos personales de conformidad con las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás normas concordantes sobre protección de Datos Personales. Para el cumplimiento de esta obligación el Operador deberá dar a conocer a las Mipymes las Políticas de Protección de datos personales del Operador, del MINTIC y de la Financiera de Desarrollo de Territorial S.A. FINDETER. En caso de requerirse, el Operador obtendrá las autorizaciones de las Mipymes para el acceso a las bases y bancos de datos de que trata la Ley 1266 de 2008 y demás normas concordantes.

### 13. CARACTERÍSTICAS DE LAS MIPYMES BENEFICIARIAS

Micro, pequeña y mediana empresas<sup>2</sup>, entendidas como toda unidad de explotación económica, realizada por personas naturales o jurídicas, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rurales o urbanas, que responda a los siguientes parámetros:

#### 1. Mediana Empresa:

- a) Planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores;
- b) Activos totales por valor entre cinco mil uno (5.001) y quince mil (15.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

#### 2. Pequeña Empresa:

---

<sup>2</sup> De conformidad con Parágrafo 2° del artículo 43 de la Ley 1450 de 2011 por medio del cual se modifica el artículo 2o de la Ley 590 de 2000 "Las definiciones contenidas en el artículo 2° de la Ley 590 de 2000 continuarán vigentes hasta tanto entren a regir las normas reglamentarias que profiera el Gobierno Nacional en desarrollo de lo previsto en el presente artículo", Considerando que esto no ha sucedido a la fecha de publicación de la presente convocatoria se enlistan los criterios establecidos en el artículo 2o de la Ley 590 de 2000. Estas condiciones podrán modificarse en virtud a los cambios de reglamentación y normatividad.

- a) Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores;
- b) Activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5.001) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

**3. Microempresa:**

- a) Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores;
- b) Activos totales por valor inferior a quinientos uno (501) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

**Parágrafo 1°.** Para la clasificación de aquellas micro, pequeñas y medianas empresas que presenten combinaciones de parámetros de planta de personal y activos totales diferentes a los indicados, el factor determinante para dicho efecto, será el de activos totales.

**Parágrafo 2°.** Los estímulos beneficios, planes y programas consagrados en la presente ley, se aplicarán igualmente a los artesanos colombianos, y favorecerán el cumplimiento de los preceptos del plan nacional de igualdad de oportunidades para la mujer.

**A efectos de la presente convocatoria podrán ser beneficiarias:**

- Las Mipymes de cualquier sector productivo y región del país, **cuya actividad no sea exclusivamente del sector primario, que cumplan con los siguientes requisitos:**
  - i. Que no se encuentren en proceso de liquidación, en caso que se encuentren formalizadas al iniciar la prestación del servicio.
  - ii. Que sean Mipymes colombianas.
  - iii. Que no tengan una plataforma de e-Commerce (carrito de compras, motor de reserva, aplicación y /o solución móvil).
  - iv. Que demuestren capacidad operativa para incorporar y desarrollar estrategias de comercio electrónico en sus empresas. (Producto validado en el mercado, suministro de recurso humano para administrar la solución e-Commerce, disponibilidad para atender al operador).
  - v. Mipymes informales, de cualquier sector productivo y región del país, siempre y cuando en el proceso de acompañamiento y transformación digital logren su formalización, demostrable mediante copia del Registro Mercantil en la Cámara de Comercio o ante la autoridad correspondiente.

**Nota:** En caso de que la Mipymes no logre la formalización, esta prestación del servicio no será reconocida al OPERADOR, por lo cual solo sumará como empresa beneficiada.

El Proponente deberá tener en cuenta que los siguientes son rubros restringidos que deben tener autorización de las pasarelas de pago para poder ser beneficiarias de esta convocatoria.

RUBROS	CONCEPTO
Agencias de Adopción	Prohibido
Animales exóticos	Prohibido
Apuestas, juegos de azar, casinos, bingos o similares	Prohibido
Bases de datos	Restringido
Bebidas alcohólicas, tabaco o cigarrillos	Restringido
Cambio de divisas / Forex / compra - venta de títulos	Prohibido
Casas de empeño	Prohibido

Chats para adultos, contenidos pornográficos, acompañantes o Links que lleven a estos sitios	Prohibido
Cigarrillos Electrónicos	Restringido
Clubes de inversión, venta de acciones, valores, opciones y otras inversiones Inversiones en oro Títulos de Capitalización (inversión con premios)	Restringido
Cupones de descuento, cuponerías	Restringido
Desbloqueo de celulares, Programación de tarjetas electrónicas, dispositivos de evasión para consolas de juego, desbloqueo de canales de tv, entre otras. Adaptador R4i (Nintendo)	Prohibido
<i>Dropshipping</i>	Restringido
Encubrimiento y lavado de activos de origen delictivo	Prohibido
Esquemas piramidales	Prohibido
Manejo y Transporte de Residuos Orgánicos, Hospitalarios o Peligrosos.	Restringido
Medicamentos de venta con receta	Prohibido
Medicamentos de venta libre	Restringido
Monederos electrónicos y/o Carga de crédito para e-wallets, Tarjetas Prepago - Monedas Virtuales	Prohibido
Páginas esotéricas, Consultas Psíquicas	Restringido
Personas y Organizaciones que apoyan al Terrorismo	Prohibido
Préstamos	Restringido
Producción, comercio o tráfico de armas o municiones	Prohibido
Productos Originario de Cuba, Libia, Siria, Irak, Irán, Nigeria, Afganistán, Corea del Norte, Europa del Este y / o de cualquier país de la OFAC restringida	Restringido
Recarga de crédito en teléfonos celulares	Restringido
Replicas o imitaciones de productos	Restringido
Servicios profesionales (psicólogos, abogados, etc.)	Restringido
Sex shops y artículos eróticos	Restringido
Sistema de anticipos (Pagos Parciales), Plan de automóviles	Restringido
Sitios de contactos (amigos y relaciones personales)	Restringido
Subastas on line	Prohibido
Suplementos dietarios y naturales	Restringido
Tarjetas de telefonía prepago, VOZ-IP, SMS	Restringido
Telemercadeo ("servicio de viajes, ventas en general").	Restringido
Todo servicio o artículo que promueva el racismo y la discriminación	Prohibido
Tráfico de órganos	Prohibido
Tratamientos estéticos invasivos	Prohibido
Tratamientos estéticos no invasivos	Restringido
Turismo – Agencias	Restringido
Venta de Boletería para Eventos	Restringido
Venta de Piedra Preciosas / Bisutería de Alto Valor	Prohibido
Venta de sustancias alucinógenas y drogas no permitidas	Prohibido
Ventas multinivel, beneficios por referencia o ingreso de nuevos usuarios	Restringido
Ventas Puerta a Puerta	Restringido

#### 14. INTERVENTORÍA

La Interventoría será ejecutada por la persona natural o jurídica que designe LA CONTRATANTE para tal fin, lo cual será oportunamente informado al PROPONENTE. El interventor desempeñará las funciones previstas dentro del contrato de interventoría que se encuentra vigente.

EL PROPONENTE, con el objeto de garantizar el adecuado seguimiento y control de sus actividades, está en la obligación de conocer el contrato de interventoría.

## 15. GARANTÍAS

### 15.1 Garantía de seriedad de la propuesta

El proponente persona jurídica, nacional o extranjera, **deberá constituir a su costa como requisito previo para el inicio de la ejecución del contrato una garantía de seriedad de la propuesta expedida por una Compañía de Seguros legalmente establecida y autorizada para funcionar en Colombia, a favor de entidades particulares,** la garantía debe constituirse en los siguientes términos:

- **Amparos de la Garantía de Seriedad:** La Garantía de Seriedad deberá cubrir los perjuicios derivados del incumplimiento del ofrecimiento.
- **Valor asegurado:** La Garantía de Seriedad deberá ser equivalente al **10% del valor total del presupuesto del proyecto.**
- **Vigencia:** La Garantía de Seriedad deberá tener una **vigencia de cuatro (4) meses contados a partir de la fecha prevista para el cierre del proceso y en caso de la prórroga del cierre, deberá constituirse a partir de la nueva fecha del cierre.**
- **Asegurado/Beneficiario:** El asegurado/beneficiario es el PATRIMONIO AUTÓNOMO DENOMINADO PA FINDETER PAF. NIT 830.053.105-3.
- **Tomador/Afianzado:** La Garantía de Seriedad deberá tomarse con el nombre del PROPONENTE como figura en el documento de identidad y tratándose de consorcio o unión temporal a nombre de éste y no de su representante legal y deberá indicar los integrantes del mismo y su porcentaje de participación según conste en el documento de constitución.

Con la presentación oportuna de la propuesta, se entiende que la misma es irrevocable y que el proponente mantiene vigentes todas las condiciones durante toda la vigencia de la póliza, incluidas las prórrogas de los plazos que llegaren a presentarse de acuerdo con los términos de referencia y sus respectivas adendas.

Cuando no se allegue la garantía de seriedad de la propuesta y/o esta no contenga los requerimientos de los términos de referencia, el proponente deberá aclarar o subsanar los mismos y remitir las modificaciones dentro del término perentorio que para el efecto fije la entidad CONTRATANTE, so pena de rechazo de la propuesta si no cumple.

Los proponentes no favorecidos con la adjudicación del contrato, una vez finalizado el proceso de selección, podrán presentar petición suscrita por el representante legal para que se le devuelva el original de la garantía de seriedad de la oferta.

### 15.2 Póliza para la responsabilidad de protección de datos

El CONTRATISTA deberá constituir a su costo y presentar en el caso una póliza de protección de datos expedida por una Compañía de Seguros legalmente establecida y autorizada para funcionar en Colombia, a favor de entidades particulares, la cual debe cubrir como mínimo los siguientes aspectos:

- Responsabilidad por uso, tratamiento y pérdida de información.
- Responsabilidad por la seguridad de datos.
- Contaminación y pérdida de datos de terceros por un virus.
- Perjuicios y gastos de defensa asociados con contaminación de datos de terceros por un virus.
- Perjuicios y gastos de defensa relacionados con la violación de datos.
- Revelación de datos empresariales o fugas de información.
- Gastos de notificación y monitoreo.
- Daño Informático.
- Inspecciones y procedimientos administrativos o de investigación.
- Espionaje.
- Extorsión cibernética y/o informática.
- Investigaciones y procedimientos administrativos.
- Gastos de honorarios profesionales por investigaciones forenses y delitos informáticos.
- Responsabilidad por contenidos multimedia, perjuicios y gastos de defensa incurridos en relación con una violación de la propiedad intelectual de un tercero, o actos negligentes en relación con contenidos digitales.
- Hurto de hardware de la empresa, que contenga datos personales o corporativos.
- Pérdida de beneficios por fallos de seguridad o interrupciones en las redes.

## 16. CRONOGRAMAS

### 16.1 Cronograma de la convocatoria

Actividad	Fecha, hora y lugar según corresponda
Publicación de Términos de Referencia	
Plazo para presentar observaciones o preguntas sobre los Términos de Referencia	
Publicación del Informe de respuesta a observaciones a los Términos de Referencia y anexos	
Cierre – plazo máximo de presentación de oferta (Sobre No. 1 y 2) y Apertura de Sobre No. 1	
Publicación del Documento de Solicitud de Subsanción	
Oportunidad para subsanar	
Publicación del Informe de Verificación de Requisitos Habilitante	
Plazo para presentar observaciones al Informe de verificación de requisitos habilitantes	
Publicación del Informe Definitivo de Requisitos Habilitantes	
Apertura Sobre No. 2 – Propuesta económica de las propuestas habilitadas	
Publicación del Informe de Evaluación Económica	

Plazo para presentar observaciones al Informe de Evaluación Económica	
Exposición presencial de los proponentes frente al panel de evaluación	
Publicación del Informe Definitivo de Evaluación y asignación de puntaje (Orden de Elegibilidad)	
Publicación del acta de selección del contratista o de declaratoria desierta	

## 16.2 Cronograma de ejecución del proyecto

El PROPONENTE deberá adjuntar en su propuesta un cronograma de ejecución de la totalidad del proyecto tomando como guía el formato adjunto en los términos de referencia.

Dicho cronograma deberá cumplirse en la ejecución del proyecto sí resulta contratado para prestar los servicios del componente de comercio electrónico.

## 17. CONDICIONES DEL CONTRATO

### 17.1 Sistema de pago.

El sistema de pago del Contrato será por **PRECIO GLOBAL FIJO SIN FÓRMULA DE AJUSTE**. En consecuencia, el precio incluye todos los gastos, directos e indirectos, derivados de la celebración, ejecución y liquidación del contrato. Por tanto, en el valor pactado se entienden incluidos, entre otros, los gastos de administración, salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal, incrementos salariales y prestacionales; desplazamientos, transporte, alojamiento y alimentación del equipo de trabajo mínimo de el CONTRATISTA; desplazamiento, transporte y toda clase de equipos necesarios; honorarios y asesorías en actividades relacionadas con la ejecución del contrato; computadores, licencias de utilización de software; la totalidad de tributos originados por la celebración, ejecución y liquidación del contrato; las deducciones a que haya lugar; la remuneración para el CONTRATISTA, imprevistos y en general, todos los costos en los que deba incurrir el CONTRATISTA para el cabal cumplimiento de ejecución del contrato.

El CONTRATISTA NO reconocerá, por consiguiente, ningún reajuste solicitado o realizado por el CONTRATISTA en relación con los costos, gastos o actividades adicionales que aquel requería para la ejecución de prestación de servicios y que fueron previsibles al momento de la presentación de la oferta.

### 17.2 Monto a pagar.

El valor referencia será de **DOS MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE (\$2.650.000,00)** por Mipymes beneficiaria atendida, dicho valor corresponde con la prestación del servicio de acuerdo con lo estipulado en el numeral 3.2 “*Alcance de la contratación.*” y las demás obligaciones contractuales adquiridas por el CONTRATISTA, las cuales estarán estipuladas en el contrato.

Se les reconocerá a los CONTRATISTA seleccionados el valor ofertado por Mipymes beneficiada en su propuesta económica, el cual no podrá ser superior al 100% del valor de referencia y ni inferior al 90% del valor de referencia.

A efectos del cumplimiento de las características de las Mipymes que serán beneficiarias en la presente convocatoria, el CONTRATISTA deberá presentar con antelación a la intervención de las mismas la información correspondiente a la satisfacción de los requisitos establecidos en el numeral 13 “*Características de las Mipymes beneficiarias*” a la INTERVENTORIA de los contratos. Lo anterior, con el fin de efectuar la validación concerniente, así como para llevar el control presupuestal de la convocatoria respecto del número de Mipymes que están siendo atendidas por los operadores para la prestación del servicio.

Los OPERADORES seleccionados deberán presentar para aprobación de la INTERVENTORÍA como mínimo lotes de cien (100) Mipymes. Las solicitudes presentadas por los OPERADORES serán atendidas por la INTERVENTORÍA en orden de llegada y de acuerdo con el cumplimiento de las especificaciones mínimas que para este fin se determinen.

Antes de comenzar cualquier desarrollo con las Mipymes beneficiarias, el CONTRATISTA deberá contar con la aprobación de la INTERVENTORIA del convenio, siguiendo los formatos anexos en los términos de referencia para tal fin y así poder continuar con el desarrollo de los demás componentes.

El presupuesto de la presente convocatoria está previsto para la atención de 10.000 Mipymes y se efectuarán los pagos a los operadores hasta agotar recursos y de acuerdo con las condiciones establecidas en el numeral 17.3 “*Forma de pago*”.

### 17.3 Condiciones adicionales para el pago

Para efectuar cada uno de los pagos conforme al numeral 1.17.2 “*Monto a Pagar*”, el proponente deberá cumplir los entregables establecidos para cada uno de los componentes de la cadena de valor del comercio electrónico, definidos en el numeral 3.2 “*Alcance de la convocatoria*”, así como la inclusión de los valores agregados presentados en la propuesta declarada VIABLE y el respectivo visto bueno de las Mipymes atendidas de acuerdo con el método de verificación que se estime para este propósito.

El PROPONENTE dispondrá de un registro documental digital, donde se pueda constatar la realización de las actividades para la prestación del servicio. Sin perjuicio de la obligación de hacer llegar copias físicas a la supervisión y al PATRIMONIO de la versión finalmente aprobada, incluso después de realizado el pago.

Conforme la información allegada por el CONTRATISTA, respecto del servicio prestado a las Mipymes, la entidad designada para adelantar la INTERVENTORÍA desarrollará la labor de seguimiento, control técnico, financiero, administrativo y legal a cada contrato<sup>3</sup>, para la emisión del concepto de autorización del desembolso y la respectiva emisión del concepto para la liquidación del contrato. Si la interventoría no emite concepto favorable para el desembolso el PATRIMONIO no efectuara ningún pago, situación que el PROPONENTE declara conocer y aceptar con la presentación de la PROPUESTA a la Convocatoria.

Mensualmente el proveedor podrá facturar los servicios prestados previo concepto favorable de la INTERVENTORÍA quien verificará adicionalmente que el servicio haya sido recibido por las Mipymes beneficiarias, sin embargo, el PATRIMONIO efectuará pagos a partir de **cien (100) Mipymes** efectivamente atendidas.

---

<sup>3</sup> Las actividades desarrolladas por la interventoría incluirán visitas aleatorias a las MiPyme atendidas entre otras actividades que la entidad considere de acuerdo con la metodología de monitoreo y seguimiento para verificar el cumplimiento integral del objeto y de las obligaciones pactadas en los contratos, coadyuvando a las partes contratantes para el logro de los resultados objeto de la convocatoria.

La sola suscripción del contrato no genera ningún derecho económico como quiera que los desembolsos dependerán de que el OPERADOR haya prestado el servicio y que cuente con el concepto favorable INTERVENTORÍA.

El PATRIMONIO no adquiere ninguna responsabilidad por pagos correspondientes a servicios que no sean cubiertos por el monto establecido en los presentes términos de referencia para atención de las Mipymes y que se hubieran pactado directamente entre el OPERADOR y las Mipymes.

El desembolso de los recursos por parte del PATRIMONIO se hará contra la prestación de la totalidad del servicio y conforme las condiciones establecidas en este numeral y los numerales 17.2 “Monto a Pagar” y 17.4 “Forma de Pago”.

#### 17.4 Forma de pago

El pago del servicio prestado por el OPERADOR contratado, estará a cargo del PATRIMONIO, previo concepto favorable por parte de la INTERVENTORÍA, se harán dos (2) pagos previa entrega a satisfacción de los siguientes entregables:

##### 17.4.1 Primer pago:

Se efectuará un primer pago una vez la INTERVENTORÍA haya otorgado concepto favorable a los entregables del componente I: Acceso web de los términos de referencia. Para este primer pago se reconocerá el 30% del valor a desembolsar por Mipymes beneficiada sobre un lote mínimo de cien (100) Mipymes presentadas, para ello se deberá presentar factura en forma legal.

##### 17.4.2 Segundo pago:

Se efectuará un segundo pago, una vez la interventoría haya otorgado concepto favorable a los entregables de los componentes II, III, IV, V, de los términos de referencia. Para este pago se reconocerá el 70% del valor destinado por Mipymes beneficiada partiendo del lote mínimo que de cien (100) Mipymes.

Es importante, que el OPERADOR tenga en cuenta que, del lote de facturación presentado para el segundo pago, el 80% de las Mipymes deben haber efectuado una transacción exitosa (venta) en línea, para lo cual deberá suministrar los soportes correspondientes a la INTERVENTORÍA. De no cumplir con esta condición no se efectuara el segundo pago hasta tanto no se haya cumplido con este requisito.

El 20% restante de las Mipymes que no efectúen ninguna transacción exitosa (venta) en línea deben contar como mínimo con el desarrollo e integración hasta el componente IV: Logística de envíos de la cadena de valor conforme las actividades, obligaciones específicas, resultadas y/o entregables en cada componente.

## 18. GLOSARIO

- **e-Commerce:** comercio electrónico o bien negocios por Internet o negocios online, consiste en la compra y venta de productos o de servicios a través de medios electrónicos, tales como Internet y otras redes informáticas.
- **Operador:** Es la entidad responsable de desarrollar la cadena de valor de comercio electrónico definida en los términos de referencia para lograr que las Mipymes apropien y hagan uso de plataformas electrónicas que les permitan comercializar sus productos y/o servicios y efectuar transacciones en línea.

- **Cadena de valor de e-Commerce:** A efectos de la presente convocatoria se tomará como referencia los eslabones de la cadena de valor para el comercio electrónico adoptada en el estudio adelantado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC en su estudio “*El comercio Electrónico en Colombia. Análisis integral y perspectiva regulatoria*”, página 81.
- **Eslabones de la cadena de valor desagregados:**
  - I. *Acceso Web:* A efectos de la presente convocatoria se entenderá que bajo este componente se desarrollaran las actividades de captación de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas, cuya actividad no sea exclusivamente del sector primario y caracterización de las Mipymes beneficiarias, es decir se realizará la identificación, mapeo, diagnóstico y análisis que permita determinar el grado de acercamiento y/o desarrollo de acciones por parte de las empresas para tener presencia en Internet (página web y/o aplicaciones móviles).
  - II. *Web Shop:* en este segmento se encuentran las plataformas electrónicas y las infraestructuras que despliegan la información de los productos o servicios disponibles.
  - III. *Marketing:* en este eslabón se incluyen las empresas que realizan campañas digitales de marketing y contacto a los potenciales clientes de los canales electrónicos de los comerciantes. En algunos casos las empresas que sirven de marketplaces se encargan también de realizar activaciones de marca y mercadeo digital. De igual forma, las plataformas electrónicas y redes sociales que alojan emprendimientos y comercios ofrecen servicios de publicidad como valor agregado.
  - IV. *Gestión de pagos:* en este espacio de la cadena de valor interactúan las Pasarelas de Pago anteriormente descritas y las redes procesadoras de pagos.
  - V. *Gestión de pedidos:* la compra aprobada, desencadena los procesos logísticos necesarios para disponer los productos comprados, debidamente empacados. Dependiendo de la empresa de comercio electrónico, esta gestión de pedidos dará lugar a diferentes procesos de envío, logística, almacenamiento, distribución y entrega.
  - VI. *Gestión de envíos:* una vez procesado el pedido y configurado el envío debidamente empaquetado se da inicio al proceso de envío en el que la misma empresa u otra se encarga de la recogida del paquete y posterior despacho.
  - VII. *Gestión de logística:* una vez se recoge el paquete en el sitio designado por la Mipymes, se entra en la fase de logística en la que se coordinan los recursos de transporte, personas y vehículos, guías de entrega y demás aspectos necesarios para el transporte de los productos.
  - VIII. *Gestión de almacenamiento:* dependiendo de la empresa, la naturaleza de los productos a entregar y el grado de integración con los eslabones adyacentes en la cadena de valor, los empaques pueden llegar a un almacén de acopio o a una bodega de la empresa de logística o transporte para posteriormente ser entregados. En esta fase, se integran los procesos necesarios para la planificación de las rutas de entrega.
  - IX. *Transporte:* en este eslabón las empresas encargadas del mismo realizan el movimiento de los envíos desde el almacén de acopio o bodega hacia el sitio final de entrega.

- X. *Entrega:* en esta etapa se dispone de los recursos para la entrega final del producto, la cual también puede incluir la coordinación necesaria con el cliente para la recepción del paquete.
- XI. *Post venta:* en este segmento, las empresas de comercio electrónico disponen de los recursos necesarios para los procesos de atención al cliente después de que la venta ha sido efectiva y puede proveer al comprador información relevante sobre el estado del envío, la interacción con otros eslabones, por ejemplo, para el armado de muebles o instalación de electrodomésticos. En esta fase también se dispone de los procesos necesarios para la logística inversa del proceso.
- **Mipymes:** Micro, pequeñas y medianas Empresas.
  - **Mipymes Digital:** Es la iniciativa del Ministerio TIC que promueve la transformación de los modelos de negocio de las Mipymes Colombianas a partir del uso estratégico de la tecnología. Busca que las empresas del país pasen del Internet del consumo, al Internet de la productividad y emprendan la ruta digital.
  - **Objetos de Aprendizaje (OA):** Un objeto de aprendizaje es un conjunto de recursos digitales, auto-contenible y reutilizable, con un propósito educativo y constituido por al menos tres componentes internos: Contenidos, actividades de aprendizaje y elementos de contextualización. El objeto de aprendizaje debe tener una estructura de información externa (metadatos) que facilite su almacenamiento, identificación y recuperación.
  - **Términos de Referencia:** Documento que contiene las disposiciones generales y específicas del presente proceso de contratación.
  - **Interventor:** Será la persona natural o jurídica que adelantará las labores de interventoría a la ejecución del contrato.
  - **Oferta o propuesta:** Es el proyecto de negocio jurídico que una persona formule a otra, la cual deberá contener los elementos esenciales del negocio y ser comunicada al destinatario. Entendiéndose comunicada cuando se utilice cualquier medio adecuado para hacerla conocer del destinatario. La propuesta será irrevocable. De consiguiente, una vez comunicada, no podrá retractarse el proponente, so pena de indemnizar los perjuicios que con su revocación cause al destinatario, lo anterior, en consonancia con lo establecido en los artículos 845 y 846 del Código de Comercio.
  - **Anexos:** Son las disposiciones que complementan las partes pertinentes de los respectivos capítulos.
  - **Formatos:** Son herramientas sugeridas que permiten a los proponentes facilitar la elaboración de sus propuestas y presentar la información requerida en los Términos de Referencia de manera uniforme. La información requerida en los formatos es obligatoria, debe corresponder a lo solicitado.
  - **Transacción exitosa:** Transacciones generadas en internet (sin importar como se realice el pago final) por el consumidor final, aprobadas por la pasarela de pagos online que no se reversen o desconozcan en un periodo de 15 días a partir de la fecha de realización.
  - **Modelo de Negocio Agregador:** Modelo comercial ofrecido por las pasarelas de pago en donde no es necesario que la Mipymes tenga convenio con las entidades financieras ni código único para ventas no presenciales.



- **Aliado:** Persona jurídica independiente del PROPONENTE encargada de prestar servicios necesarios para el desarrollo de alguno de los componentes basados en la cadena de valor de e-Commerce.

Atentamente,

---

**ALEJANDRA CALDERON VILLEJAS**

Jefe – Supervisora Convenio 1232 de 2016

Elaboró Diana Carolina Sarmiento Daza – Profesional Vicepresidencia Técnica  
Revisó: Gloria Patricia Tovar Álzate – Coordinadora Legal Vicepresidencia Técnica  
Revisó: Jenny Martínez Serna – Abogada Vicepresidencia Técnica  
Aprobó: Alejandra Calderón – Jefe Supervisora Convenio 1232 de 2016