

ANEXO TÉCNICO CONVOCATORIA N° PAF-TIC-PS-008-2018

<p>I. OBJETO</p>	<p>Contratar un (1) operador de servicio que contribuya a facilitar el acceso, uso y apropiación del comercio electrónico en las Mipymes colombianas, a través de una solución que les permita comercializar sus productos y/o servicios y efectuar transacciones en línea derivados del CONVENIO INTERADMINISTRATIVO 1232 FONTIC- FINDETER.</p>
<p>II. ALCANCE DEL OBJETO</p>	<p>El contratista, operador de servicio, debe estar en capacidad de atender hasta DOS MIL (2.000) Mipymes colombianas y asegurar la prestación del servicio como mínimo por 12 meses.</p> <p>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”.</p> <p>El contratista debe desarrollar actividades que involucren los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • COMPONENTE 1: ACCESO WEB Y/O MÓVIL • COMPONENTE 2: WEB SHOP/ MARKETING • COMPONENTE 3: GESTIÓN DE PAGOS • COMPONENTE 4: LOGÍSTICA • COMPONENTE 5: POST VENTA
<p>III.OBLIGACIONES GENERALES</p>	<p>Sin perjuicio de las demás obligaciones que se desprendan de la Constitución Política, El CONTRATISTA se compromete a cumplir todas las obligaciones que estén establecidas o se deriven del clausulado del CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, de las particulares que correspondan a la naturaleza del contrato, las establecidas en los términos de referencia, las que se deriven de la propuesta presentada por el contratista, las especiales contenidas en los estudios previos y aquellas que por su esencia se consideren imprescindibles para la correcta ejecución del contrato, en los términos previstos en los artículos 863 y 871 del Código de Comercio y 1603 del Código Civil. Así mismo, el contratista deberá cumplir las siguientes obligaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Cumplir con las condiciones técnicas, jurídicas, económicas, financieras y comerciales exigidas en la convocatoria y consignadas en la propuesta.

	<ol style="list-style-type: none">3. Cumplir a cabalidad con cada una de las actividades y obligaciones descritas en el objeto referido en el presente documento, en los términos y condiciones aquí indicadas.4. Presentar toda la información requerida por el SUPERVISOR, la INTERVENTORIA y el CONTRATANTE.5. Ejecutar el CONTRATO con todos los elementos necesarios para el cabal cumplimiento del mismo.6. 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 INTERVENTORÍA con la suscripción del acta de inicio del contrato.7. Atender las observaciones que se realicen a sus actividades en un plazo no mayor a 10 días hábiles, después de ser notificado.8. 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, de todo el personal vinculado directamente al contratista, incluido el personal independiente que preste sus servicios para la ejecución de la contrato. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, en concordancia con las Leyes 1607 de 2012 y 1739 de 2014, y las demás normas que las reglamenten, modifiquen, adicionen o sustituyan.9. Suscribir las garantías para amparar el contrato, conforme a lo indicado.10. Responder, sin perjuicio de la respectiva garantía, por el cumplimiento y calidad de los servicios prestados, por el término previsto en el presente contrato.11. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean imputables.12. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades salvo requerimiento expreso de Autoridad competente.13. Entregar a la INTERVENTORÍA el informe sobre las actividades ejecutadas, los informes que se soliciten sobre cualquier aspecto y/o resultados obtenidos en cada actividad encomendada cuando así se requiera.14. Suministrar los perfiles mínimos requeridos conforme a lo establecido en el ANEXO 1: PERSONAL MÍNIMO Y DEDICACIONES MÍNIMAS de los términos de referencia.15. 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 DEL CONTRATO.16. Garantizar que, durante la ejecución de contrato, se mantendrá el personal ofrecido, el cuál fue aprobado previo a la firma del acta de inicio por parte de la INTERVENTORÍA.17. Enviar reporte del estado actual de las Mipymes beneficiarias seleccionadas de forma mensual los primeros 3 días hábiles del mes siguiente.18. Cumplir con los acuerdos de niveles de servicios de todos los servicios definidos en el acápite “Alcance de la convocatoria”.19. 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
--	---

	<p>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.</p> <ol style="list-style-type: none"> 20. Estudiar, cumplir y conocer la organización y normatividad vigente de la CONTRATANTE, para su aplicación en el CONTRATO en especial lo establecido en el Manual Operativo del PATRIMONIO AUTÓNOMO DENOMINADO PA FINDETER PAF. 21. Presentar una propuesta orientada implementación de una plataforma de comercio electrónico: que garantice el desarrollo de los eslabones de la cadena de valor de acuerdo con el acápite “Alcance de la convocatoria”. 22. Atender los Lineamientos de la política pública nacional de equidad de género para las mujeres y en particular lo señalado en el documento CONPES Social 161 de 2013 que presenta la Política Pública Nacional de Equidad de Género, El garanticen que como mínimo el 10% de las Mipymes beneficiarias, pertenezcan total o parcialmente a mujeres. 23. Presentar al CONTRATANTE las modificaciones técnicas en procedimientos que sean convenientes para resolver problemas que pueden afectar el desarrollo del contrato, previo visto bueno de la INTERVENTORIA. 24. Cumplir y atender las instrucciones impartidas por el CONTRATANTE y la INTERVENTORIA, que en materia jurídica y legal se formulen. 25. Documentar al menos dos (2) casos exitosos, por departamento, durante la ejecución del contrato de acuerdo con la cobertura de atención de las Mipymes beneficiadas. Para este fin, la INTERVENTORÍA y la SUPERVISIÓN del contrato indicarán los lineamientos para efectuar dicha labor. 26. Suscribir los acuerdos de niveles de servicio con sus aliados para desarrollar los componentes de la cadena de valor del comercio electrónico. Todos los acuerdos suscritos deberán presentarse a la interventoría y a la supervisión del contrato. 27. Suscribir un documento entre el Operador de Servicio y cada una de las Mipymes a beneficiar, en el cual se establezcan las responsabilidades de cada uno. 28. Todas la que le apliquen para garantizar la ejecución del CONTRATO.
<p>IV. COMPONENTE 1: ACCESO WEB Y/O MÓVIL</p>	<p>1. ALCANCE DEL COMPONENTE:</p> <p>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 acápite “<i>Quienes pueden ser Mipymes beneficiarias</i>” 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.</p>

Las Mipymes seleccionadas por el operador de servicio para ser beneficiarias deberán ser aprobadas por la interventoría, para tal fin, se suministrará el formato bajo el cual se adelantará la revisión. Esta aprobación es indispensable para continuar con cualquier otra actividad.

PLATAFORMA DE COMERCIO ELECTRÓNICO

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

- La plataforma de comercio electrónico (*E-commerce*) debe 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.
- Debe 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*”.
- Se descartará cualquier plataforma que funcione on-premise y que no sea autoescalable.
- A su vez, la plataforma debe incluir todos los módulos que se mencionan en el acápite “*Requisitos Habilitantes de orden técnico*” de los términos de referencia, de manera nativa (*built-in*), es decir, no a través de plugins creados por terceros (*third party*). Lo anterior, con el fin de garantizar la compatibilidad con el resto de funcionalidades de la aplicación y la seguridad de las tiendas.

2. METODOLOGÍA PARA SELECCIÓN DE LAS MIPYMES BENEFICIARIAS

El contratista debe desarrollar la metodología presentada en su propuesta para la captación/selección y caracterización de las Mipymes beneficiarias.

Así mismo, bajo este ítem el contratista debe dar a conocer los atributos de la intervención en las empresas. Como resultado de la metodología diseñada el operador de servicio debe contar con un diagnóstico que permita determinar el grado de acercamiento y/o desarrollo de acciones por parte de las empresas para tener presencia en internet. Además, se debe contar con la selección y aprobación de las Mipymes beneficiarias conforme las condiciones establecidas en el acápite “*Quiénes pueden ser Mipymes beneficiarias*”.

Antes de comenzar cualquier desarrollo, el OPERADOR DE SERVICIO debe postular las Mipymes seleccionadas ante la INTERVENTORIA del convenio, conforme la información requerida en la herramienta de cargue que defina la Interventoría para su aprobación. Una vez recibida la aceptación de las Mipymes el OPERADOR DE SERVICIO podrá continuar con el desarrollo de los demás componentes.

El OPERADOR DE SERVICIO presentará para aprobación de la INTERVENTORÍA como mínimo lotes de veinticinco (25) Mipymes, Las solicitudes deben cumplir con las especificaciones mínimas establecidas en la herramienta de cargue que defina la Interventoría.

El operador de servicio y la Interventoría definirán de común acuerdo el cronograma de actividades.

Luego de tener aprobadas las Mipymes beneficiarias el OPERADOR DE SERVICIO deberá diseñar e implementar un plan que incluya, como mínimo lo siguiente:

a. Reducción de la brecha digital (Conocimiento): Se refiere a la ejecución de actividades de capacitación para fortalecer y/o desarrollar en los empresarios los conocimientos, capacidades y habilidades para el uso de las herramientas tecnológicas que hacen parte de la cadena de valor en el desarrollo del comercio electrónico, lo anterior de acuerdo con el tipo de negocio e-Commerce definido en esta convocatoria:

- **Comercio entre empresa-cliente (B2C):** Comprende las transacciones entre una empresa y un consumidor final.
- **Comercio entre empresa-empresa (B2B):** Comprende las transacciones entre empresas.

b. Adaptación de Procesos: En este componente se deben identificar e implementar los nuevos procesos requeridos para la efectiva inclusión de las empresas en el canal de comercio electrónico.

c. Diagnóstico de aplicabilidad de la solución: De acuerdo con los resultados del diagnóstico efectuado a las Mipymes beneficiarias para determinar el grado de acercamiento y desarrollo de acciones para tener presencia en internet, se deberán establecer los mecanismos con el que las empresas beneficiarias del proyecto operarán para aprovechar mejor las oportunidades identificadas en el canal electrónico.

d. Aplicación de la solución tecnológica: Una vez establecidos los mecanismos bajo los cuales se abordará la implementación de la solución de comercio electrónico conjuntamente entre la Mipymes y el Operador de Servicio se deberá construir el sitio web, solución o aplicación móvil que incluyan las características pactadas con las Mipymes, dichas características no deberán ser diferentes a las presentadas en la propuesta.

**3. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS Y RESULTADOS Y/O ENTREGABLES
COMPONENTE 1: ACCESO WEB Y/O MÓVIL**

Al finalizar el Componente 1, el OPERADOR DE SERVICIO se obliga con lo siguiente:

- a. 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.
- b. 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.
- c. Establecer la aplicabilidad de la solución óptima con la cual las Mipymes beneficiarias operarán para aprovechar las oportunidades identificadas para abordar en el canal electrónico.
- d. Determinar el tipo de actividad económica de las empresas (bienes o servicios) de tal manera que se establezca la pertinencia o exigencia de desarrollar todos y cada uno de los eslabones de la cadena de valor para dicha Mipyme, por ejemplo: una empresa de turismo requerirá un Motor de reserva para pago en línea, más no una integración con un operador logístico.
- e. En el caso que la Mipyme demande un mayor servicio que supere los costos cubiertos dentro del marco de la presente convocatoria, corresponderá al OPERADOR DE SERVICIO brindar toda la información a la Mipyme sobre los costos adicionales, para lo cual la Mipyme decidirá si toma o no estos servicios adicionales. Entre OPERADOR DE SERVICIOS y la Mipyme 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.
- f. Diseñar y construir el sitio web, solución o aplicación móvil para las Mipymes beneficiarias de acuerdo con las necesidades identificadas. Es importante, que el OPERADOR DE SERVICIO tenga en cuenta: aspectos visuales del sitio y el diseño general (colores, las fuentes, imágenes, iconos, logos e interacciones, limitaciones, soluciones, entre otros).
- g. Registrar el dominio del sitio web en los casos que corresponda, costo que será asumido por las Mipymes beneficiarias y será propiedad de las mismas.
- h. Generar reportes sobre la ejecución del contrato, en el tiempo que el Supervisor o la Interventoría considere pertinente y cargar la información solicitada de las Mipymes beneficiarias en la herramienta que la Interventoría defina.
- i. Construir registros con soportes de las actividades realizadas con las Mipymes beneficiarias y los resultados del diagnóstico de las Mipymes.

	<p>j. Proporcionar al CONTRATANTE y a la interventoría los soportes de transferencia de conocimiento a las Mipymes beneficiarias respecto a este componente.</p> <p>k. Las demás asociadas al desarrollo integral de este componente y las actividades descritas bajo este numeral.</p> <p>Nota: Este componente puede ser un desarrollo propio, un carrito de compras sobre plantillas o motor de reservas propio, o puede ser suministrado por un aliado del OPERADOR DE SERVICIO. Será el OPERADOR DE SERVICIO quien deberá garantizar que los datos de los usuarios, historial de compras, pedidos, inventario, catálogo de productos, etc., sean propiedad de cada una de las Mipyme; así cada Mipyme tendrá un canal de acceso a la misma, o el OPERADOR DE SERVICIO deberá encargarse de suministrar a la Mipyme dicha información de manera mensual o cuando le sea requerida por ésta.</p>
<p>V.COMPONENTE 2: WEB SHOP/ MARKETING</p>	<p>1. ALCANCE DEL COMPONENTE:</p> <p>El OPERADOR DE SERVICIO debe adelantar todas aquellas actividades que le permitan a las Mipymes beneficiarias tener una plataforma de <i>e-Commerce</i>, la cual debe contar, al menos, con un carrito de compras o motor de reserva funcional, y proveer las herramientas de conocimiento que faciliten el uso de esta solución por parte de las Mipymes beneficiarias. Así mismo, debe desarrollar simultáneamente las acciones de marketing digital enfocadas a posicionar a las Mipymes en los diferentes buscadores; generar tráfico dirigido a la plataforma de <i>e-Commerce</i>; visibilizar ante el nicho de mercado definido, que den como resultado la generación de ventas efectivas para las Mipymes beneficiarias.</p> <p>En el marco de este componente, las actividades a realizar por el OPERADOR DE SERVICIO son:</p> <p>a. 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 <i>e-Commerce</i> funcional, dicha plataforma de comercio electrónico debe 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 Mipyme beneficiaria), integración con sistemas de gestión y atención a clientes.</p> <p>Adicionalmente, es importante que el OPERADOR DE SERVICIO tenga en cuenta aspectos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura (apariencias visuales adecuadas) • Navegación (funcionalidad y orientación fácil) • Contenido alternativo (elementos visuales)

b. **Plan de Marketing Digital:** Corresponde a las actividades que se desarrollarán e implementarán 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 OPERADOR DE SERVICIO como las empresas beneficiarias deberán tener en cuenta aspectos tales como:

- 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.

Nota: El OPERADOR DE SERVICIO deberá continuar con las actividades de transferencia de conocimiento para permitir la apropiación por parte de las Mipymes beneficiarias de los componentes antes mencionados.

**2. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS Y RESULTADOS 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:

- a. 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 reserva) acorde a las necesidades antes analizadas.
- b. Diseñar, crear y poner al aire carrito de compras, motor de reserva o aplicación móvil para ejecutar ventas online, se hace énfasis en que la Mipyme beneficiaria debe recibir de forma directa la solicitud de parte del cliente.
- c. Suministrar la información completa y detallada que le permita a la Mipyme realizar cambios de forma y fondo en su perfil de usuario dentro de plataforma de e-Commerce.
- d. Entregar una plataforma de e-Commerce en plenas condiciones de funcionalidad y usabilidad, que contenga como mínimo las especificaciones mencionadas en el presente numeral.
- e. Desarrollar procesos de gestión y operación del canal electrónico.

	<p>f. 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).</p> <p>g. Diseñar y socializar herramientas y mecanismos de apropiación (transferencia de conocimiento) a las Mipymes beneficiarias.</p> <p>h. Las demás asociadas al desarrollo integral de este componente y las actividades descritas bajo este numeral.</p> <p>Nota: El OPERADOR DE SERVICIO debe garantizar que los datos de los usuarios, historial de compras, pedidos, inventario, catálogo de productos, etc., sean de propiedad de cada una de las Mipymes. La interventoría, la supervisión o los beneficiarios podrán solicitar esta información mensualmente.</p>
--	---

<p>VI.COMPONENTE 3: GESTIÓN DE PAGOS</p>	<p>1. ALCANCE DEL COMPONENTE:</p> <p>En este componente el OPERADOR DE SERVICIO debe 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 OPERADOR DE SERVICIO debe dar 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, procesos de vinculación y todo lo demás concerniente al funcionamiento de las pasarelas de pagos online.</p> <p>2. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS Y RESULTADOS Y/O ENTREGABLES COMPONENTE 3: GESTIÓN DE PAGOS</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ser el interlocutor principal entre la pasarela de pago y las Mipymes beneficiarias. Actuar como negociador en una propuesta económica preferencial para las Mipymes beneficiarias. 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. Dar a conocer a las Mipymes beneficiarias las políticas de devoluciones, retractos y desconocimientos de compra establecidas por la pasarela de pago. Integrar los procesos de autorización, captura efectiva y devolución de pagos. Las demás asociadas al desarrollo integral de este componente y las actividades descritas bajo este numeral. <p>Nota: A su vez el OPERADOR DE SERVICIO debe presentar evidencias de la labor de transferencia de conocimiento a cada una de las Mipymes beneficiarias, relacionadas con este componente.</p>
---	--

<p>VII.COMPONENTE 4: LOGÍSTICA</p>	<p>1. ALCANCE DEL COMPONENTE:</p> <p>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 deberá estar todas y cada una de las Mipymes beneficiarias siempre y cuando estas lo requieran. Este componente varía de acuerdo a la característica del negocio de la Mipyme.</p> <p>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.</p> <p>A partir de la integración logística se espera que se desarrollen mínimo las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Realizar actividades relacionadas con la gestión del pedido, hecho que conlleva 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). b. 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. c. 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 OPERADOR DE SERVICIO 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. d. Desarrollar junto con la Mipyme beneficiaria una política de devoluciones de acuerdo con el tipo de producto ofrecido. e. Establecer procesos y/o mecanismos para mantener informado al consumidor final 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. f. 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. g. El OPERADOR DE SERVICIO debe ejecutar, las actividades que, de acuerdo con el diagnóstico realizado en el componente 1 (Acceso Web), y según haya identificado para que las Mipymes pueda atender y desarrollar su canal electrónico relacionado con este componente de manera eficiente y eficaz. Estas actividades deben ser concertadas con las Mipymes beneficiarias.
---	--

Nota: Se reitera que dentro de los compromisos del OPERADOR DE SERVICIO se encuentra el desarrollo de mecanismos de apropiación (transferencia de conocimiento).

**2. 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:

- a. 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 Mipyme, esto dependerá si la misma ofrece un producto que requiera efectuar envíos a través de una empresa independiente. Se hace énfasis en que la Mipyme 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.
- b. Ser el interlocutor principal entre el operador logístico y las Mipymes beneficiarias, para los casos que apliquen.
- c. 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.
- d. Establecer procesos para la consecución efectiva tanto del pago del producto y/o servicio como de su entrega, con los aspectos mencionados en los términos de referencia.
- e. Realizar el levantamiento de procesos para el manejo de contingencias y soporte.
- f. Definir la red de distribución (alcance), plazos y garantías adquiridas a través del operador logístico (modalidades de entrega, flexibilidad y fiabilidad a costos razonables).
- g. Establecer mecanismos de trazabilidad e interacción con el cliente durante el ciclo de entrega.
- h. Transferir conocimiento a las Mipymes beneficiarias respecto del componente de logística, es indispensable que los beneficiarios comprendan en que consiste la compra y venta de productos, o de servicios, a través de medios electrónicos.

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

<p>VIII.COMPONENTE 5: POST VENTA</p>	<p>1. ALCANCE DEL COMPONENTE:</p> <p>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 OPERADOR DE SERVICIO como las Mipymes beneficiarias establezcan canales de atención y fidelización de los clientes para lograr un comercio electrónico exitoso.</p> <p>En este componente se debe 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. 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. b. 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). c. Obtener información por parte de los clientes acerca de su experiencia en la plataforma de <i>e-Commerce</i> (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 entre el OPERADOR DE SERVICIO y la Mipyme beneficiaria. d. Utilizar la información que se obtiene a lo largo del proceso de venta en la plataforma de <i>e-Commerce</i> 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. <p>2. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS Y RESULTADOS Y/O ENTREGABLES COMPONENTE 5: POST VENTA</p> <p>Finalizado este componente se requiere que el OPERADOR DE SERVICIO presente los siguientes entregables:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Definición de las políticas, mecanismos y procesos de atención de quejas y reclamos. b. Presentación de los elementos que permitan entretener el desarrollo de una metodología de apropiación de la cultura de servicio al cliente durante la ejecución del proyecto. c. Reporte del 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 <i>e-Commerce</i>.
---	--

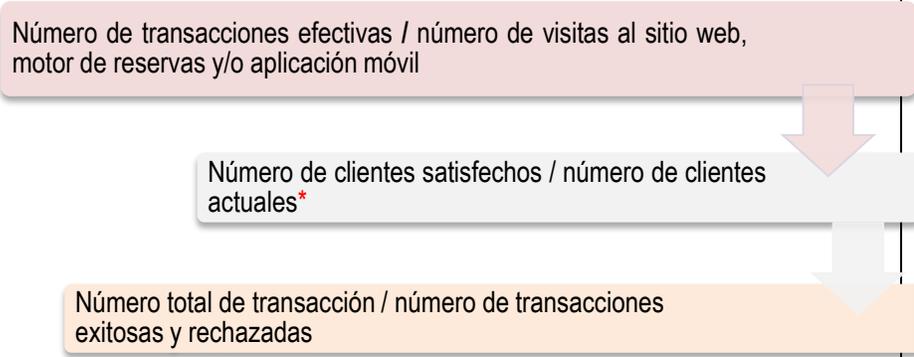
	<p>d. Soporte con material digital, la información que permita determinar que el OPERADOR DE SERVICIO adelantó la transferencia de conocimiento referente a este componente.</p> <p>e. Levantamiento de información sobre la experiencia del comprador final en la plataforma de <i>e-Commerce</i> de las Mipymes beneficiarias.</p> <p>f. Las demás asociadas al desarrollo integral de este componente y las actividades descritas bajo este numeral.</p> <p>Nota: Desarrollados cada uno de los componentes de la cadena de valor en las Mipymes beneficiarias, el OPERADOR DE SERVICIO deberá adelantar las acciones necesarias para brindar el soporte, que responda a los inconvenientes que se puedan presentar en el uso de la plataforma de <i>e-Commerce</i>.</p>
--	--

<p>IX.MIPYMES BENEFICIARIAS</p>	<p>El Operador de servicio debe tener en cuenta los siguientes criterios para seleccionar las Mipymes a beneficiar:</p> <p>Clasificación Mipyme: Micro, pequeña y mediana empresas¹, 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 (Parágrafo 2°, artículo 43 de la Ley 1450 de 2011), que responda a los siguientes parámetros:</p> <p>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.</p> <p>2. Pequeña Empresa: 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>A efectos de la presente convocatoria podrán ser beneficiarias:</p> <p>Las Mipymes de cualquier sector productivo y región del país, <u>cuya actividad no sea exclusivamente del sector primario, que cumplan con los siguientes requisitos:</u></p> <p>a. Que no se encuentren en proceso de liquidación, en caso que se encuentren formalizadas al iniciar la prestación del servicio.</p> <p>b. Que sean Mipyme colombianas.</p> <p>c. Que no tengan una plataforma de e-Commerce implementada o activa (carrito de compras, motor de reserva, aplicación y /o solución móvil).</p>
--	--

	<p>d. 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).</p> <p>e. Mipymes informales, de cualquier sector productivo y región del país, siempre y cuando en el proceso de acompañamiento y transformación digital logren su formalización, lo cual se demuestra mediante copia del certificado que emite la respectiva Cámara de Comercio.</p> <p>f. Que no hayan sido beneficiarias de las siguientes convocatorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • iNNpulsa Colombia - Convocatoria nacional para la entrega de recursos de cofinanciación a proyectos que tengan por objeto el apoyo a la implementación de soluciones de comercio electrónico, incluyendo la realización de pagos en línea en las Mipymes colombianas - UGCE - FTIC005-2015. • iNNpulsa Colombia - Convocatoria nacional para la entrega de recursos de cofinanciación a proyectos que tengan por objeto el apoyo a iniciativas que propendan por el mejor uso de internet en las Mipymes colombianas – UGCE – FTIC008-2015. • Findeter S.A. - Contratar hasta máximo cinco (5) operadores de servicio 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 - PAF-TIC-PS-001-2017. <p>Nota: En caso de que la Mipyme no logre la formalización, esta prestación del servicio no será reconocida al OPERADOR DE SERVICIO, por lo cual solo sumará como empresa beneficiada.</p> <p>El OPERADOR DE SERVICIO debe tener en cuenta que los rubros que se señalan a continuación, están prohibidos o restringidos; por lo tanto, requieren autorización de las pasarelas, para poder seleccionar Mipymes que ofrezcan productos y servicios en esas categorías:</p>
--	---

¹ 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.

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	Restringido
Inversiones en oro	
Títulos de Capitalización (inversión con premios)	
Cupones de descuento, cuponeras	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
Dropshipping	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
Paginas 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

<p>X. INDICADORES DE DESEMPEÑO</p>	<p>Ejecutadas las actividades de cada uno de los componentes de la cadena de valor de comercio electrónico, tanto el OPERADOR DE SERVICIO como las Mipymes beneficiarias, deben incluir indicadores que permitan medir el nivel de desempeño y rendimiento de los procesos adelantados (<i>KPI-Key performance indicators</i>), ya que estos se convierten en pieza fundamental del éxito del canal online.</p> <p>En este sentido, el CONTRATISTA debe integrar a la ejecución del contrato la medición de los siguientes indicadores:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>* La plataforma deberá tener integradas herramientas que permitan medir la satisfacción del cliente.</p> <p>Nota: La INTERVENTORIA y la SUPERVISIÓN podrán solicitar la medición de los indicadores; los cuales deberán ser suministrados por el OPERADOR DE SERVICIO.</p>
<p>XI. VALOR DEL CONTRATO</p>	<p>El valor del contrato será el valor por el cual fue adjudicado, el cual corresponde a la suma de hasta XXXX (\$XXXXXXXXXX,00) incluido el valor del IVA, costos, gastos, impuestos, tasas y demás contribuciones a que hubiere lugar para la celebración, legalización, ejecución y cierre, balance financiero y ejecución del contrato, de acuerdo con la oferta económica corregida presentada por EL CONTRATISTA dentro de la Convocatoria No. PAF-TIC-PS-008-2018.</p> <p>En todo caso, el valor a pagar dependerá del número de Mipymes efectivamente atendidas por el Contratista, el cual no podrá ser superior a las dos mil (2.000) Mipymes.</p>

<p>XII. CONDICIONES DEL PAGO</p>	<p>1. SISTEMA DE PAGO</p> <p>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 del el OPERADOR DE SERVICIO; 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 OPERADOR DE SERVICIO, imprevistos y en general, todos los costos en los que deba incurrir el OPERADOR DE SERVICIO para el cabal cumplimiento de ejecución del contrato.</p> <p>El CONTRATANTE no reembolsará o cubrirá gastos adicionales al valor determinado por Mipyme, el cual incluye el IVA y demás impuestos y costos que se generen con la ejecución del contrato. Por consiguiente, El CONTRATANTE no reconocerá, 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.</p> <p>2. FORMA DE PAGO</p> <p>El pago del servicio prestado por el OPERADOR DE SERVICIO, estará a cargo del PATRIMONIO AUTÓNOMO, previo concepto favorable de la INTERVENTORÍA, así:</p> <p>3. Primer pago:</p> <p>Se efectuará un primer pago una vez la INTERVENTORÍA haya otorgado concepto favorable a los entregables del componente I: Acceso web. El primer pago corresponde al 30% del valor a desembolsar por Mipyme beneficiada, sobre un lote mínimo de cien (100) Mipymes presentadas; para ello, el CONTRATISTA deberá entregar la factura correspondiente.</p> <p>4. Segundo pago:</p> <p>Se efectuará un segundo pago, una vez la interventoría haya otorgado concepto favorable a los entregables de los componentes II, III, IV, V. El segundo pago corresponde al 70% del valor restante a desembolsar por Mipyme beneficiada, sobre un lote mínimo que de cien (100) Mipymes presentadas; para ello, el CONTRATISTA se deberá entregar la factura correspondiente.</p> <p>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</p>
---	--

correspondientes a la INTERVENTORÍA. De no cumplir con esta condición no se efectuará 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 del componente.

5. Condiciones adicionales para los pagos

Adicional a las condiciones señaladas anteriormente, para aprobar los pagos el CONTRATANTE debe verificar que el OPERADOR DE SERVICIO cumple con los siguientes requisitos:

- a. Antes de desarrollar cualquier componente de la cadena de valor de comercio electrónico, el OPERADOR DE SERVICIO deberá presentar a la INTERVENTORIA toda la información que permita validar los requisitos establecidos en el numeral IX "MIPYMES BENEFICIARIAS" del contrato, respecto de las Mipymes seleccionadas. Esta información adicionalmente permitirá a la INTERVENTORIA llevar el control de las metas que deben cumplir los operadores de servicio, y verificar que no se estén atendiendo las mismas MiPymes por los operadores de servicios contratados.
- b. Antes de comenzar cualquier desarrollo con las Mipymes beneficiarias, el OPERADOR DE SERVICIO deberá contar con la aprobación de la INTERVENTORIA, siguiendo los formatos anexos en los términos de referencia para tal fin y así poder continuar con el desarrollo de los demás componentes.
- c. El OPERADOR DE SERVICIO deberá presentar para aprobación de la INTERVENTORÍA como mínimo lotes de veinticinco (25) Mipymes. Las solicitudes presentadas por los OPERADORES DE SERVICIO CONTRATADOS serán atendidas por la INTERVENTORÍA en orden de llegada, y de acuerdo con las especificaciones mínimas que para este fin se determinen.
- d. El valor del contrato está previsto para la atención de hasta 2.000 Mipymes y se efectuaran los pagos al OPERADOR DE SERVICIOS hasta agotar recursos, y de acuerdo con las condiciones establecidas en numeral XII CONDICIONES DE PAGO item 2. FORMA DE PAGO.
- e. Para efectuar los pagos EL CONTRATANTE deberá constatar que el OPERADOR DE SERVICIO cumplió con los entregables establecidos para cada uno de los componentes de la cadena de valor del comercio electrónico. Así mismo, deberá verificar que el OPERADOR DE SERVICIO haya cumplido con el desarrollo de los valores agregados incluidos en su propuesta, y la aprobación de la

	<p>INTERVENTORIA de cada una de las Mipymes beneficiarias, de acuerdo con el método de verificación que se estime para este propósito.</p> <p>f. El Operador de Servicio debe disponer de un registro documental digital, en el cual se pueda constatar la relación de las actividades propias de la prestación del servicio. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación de presentar las copias físicas que sean solicitadas por la INTERVENTORÍA y la SUPERVISIÓN, incluso después de realizado el pago.</p> <p>g. Conforme la información allegada por el PROPONENTE, respecto del servicio prestado a las Mipyme, la entidad designada para adelantar la INTERVENTORÍA desarrollará la labor de seguimiento, control técnico, financiero, administrativo y legal a cada contrato², 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.</p> <p>h. Si la INTERVENTORÍA no emite concepto favorable para los pagos determinados en el contrato, EL CONTRATANTE no efectuara ningún desembolso.</p> <p>i. La sola suscripción del contrato no genera ningún derecho económico para el OPERADOR DE SERVICIO, como quiera que los desembolsos dependerán del cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos para los pagos.</p> <p>j. El Contratante, Findeter o el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones no adquieren ninguna responsabilidad por pagos correspondientes a servicios que no sean contemplados en el contrato para la atención de las Mipymes, y que se hubieran pactado directamente entre el OPERADOR DE SERVICIO y las Mipymes.</p> <p>k. Se permitirá al OPERADOR DE SERVICIOS un porcentaje de deserción de Mipymes beneficiarias no superior al cinco por ciento (5%). Para determinar el valor a pagar, la INTERVENTORÍA verificará los servicios efectivamente prestados a cada una de las Mipymes desertadas, en relación con los componentes de la cadena de valor de comercio electrónico, de acuerdo con el porcentaje de avance.</p>
--	--

² 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.

<p>XIII. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO</p>	<p>Se ha estimado que plazo de ejecución del contrato a cargo del OPERADOR DE SERVICIO seleccionado sea de DOCE (12) MESES a partir del cumplimiento de los requisitos para iniciar la ejecución del contrato.</p>
<p>XIV. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</p>	<p>1. Lugar de ejecución y domicilio</p> <p>La ejecución del contrato será a nivel nacional teniendo como sede contractual, la ciudad de Bogotá, D.C.</p> <p>El valor del contrato incluye gastos de desplazamiento, si a ello hubiere a lugar.</p> <p>El OPERADOR DE SERVICIO debe 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 ciudad capital, de las anteriormente mencionadas, que exceda el 30%.</p> <p>2. Conocimiento del sitio de ejecución del contrato</p> <p>Será responsabilidad del OPERADOR DE SERVICIO conocer los sitios de ejecución del contrato y las condiciones del mismo. En consecuencia, correrá por cuenta y riesgo del OPERADOR DE SERVICIO inspeccionar y examinar los lugares donde se proyecta realizar los trabajos, actividades, los sitios aledaños y su entorno e informarse acerca de la forma, características y accesibilidad del sitio.</p> <p>Con la presentación de la propuesta, el OPERADOR DEL SERVICIO declaró que conoce de manera integral todas las circunstancias legales, técnicas, ambientales, económicas y sociales para el desarrollo del contrato, en especial aquellas que puedan afectar la ejecución de las actividades e influir en el cálculo del valor de la propuesta. Por lo tanto, el desconocimiento de estos aspectos no servirá de excusa válida para posteriores reclamaciones.</p>
<p>XV. LICENCIAS, PERMISOS Y AUTORIZACIONES APLICABLES</p>	<p>El operador de servicio debe garantizar durante la ejecución del contrato el cumplimiento del régimen de protección de datos personales y la regulación de propiedad intelectual aplicable en Colombia.</p>
<p>XVI. ACTA DE INICIO</p>	<p>Para el inicio del contrato de prestación de servicios, la INTERVENTORÍA y el CONTRATISTA, deberán suscribir el acta correspondiente, la cual debe contener, entre otros aspectos, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lugar y fecha de suscripción del acta • Nombre e identificación completa de los intervinientes • Plazo. • Fecha de Terminación • Valor • Información del CONTRATISTA e INTERVENTOR

	<ul style="list-style-type: none"> • Amparos, valor asegurado y vigencias de las garantías • Fecha de aprobación de las garantías • Personal del CONTRATISTA para la ejecución del contrato • Programación de actividades <p>Dentro de los CINCO (5) días siguientes a la suscripción del Contrato, previo a la suscripción del Acta de Inicio del Contrato el Interventor verificará el cumplimiento, entre otros, de los siguientes requisitos:</p> <p>a. Verificación técnica: Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de publicación del Acta de selección, La INTERVENTORIA verificará presencialmente, las condiciones técnicas presentadas en la propuesta del operador de servicio seleccionado.</p> <p>b. Aprobación del personal del CONTRATISTA para la ejecución del Contrato. El INTERVENTOR verificará y aprobará mediante acta suscrita el cumplimiento de los perfiles exigidos para los profesionales definidos en la oferta para la ejecución del contrato. Igualmente verificará los contratos de trabajo y/o los contratos de prestación de servicios suscritos entre el personal y el CONTRATISTA, o entre estos y alguno de los integrantes del PROPONENTE plural.</p> <p>c. Aprobación de la metodología y programación de actividades. El INTERVENTOR aprobará la metodología y programación de actividades, en la cual se establecerán secuencias, duración (fecha de inicio y fecha de terminación), responsable, recursos físicos y método de seguimiento y monitoreo a la programación.</p> <p>d. Aprobación de garantías. El INTERVENTOR verificará que las garantías requeridas estén aprobadas y conminará al CONTRATISTA al cumplimiento de la constitución, modificación y presentación de las garantías, conforme lo establecen los Términos de Referencia y dentro de los plazos estipulados.</p> <p>e. Verificación del Formato de Estimación Propuesta Económica Detallada y Factor Multiplicador: El interventor validará el Formato de Estimación propuesta económica detallada y factor multiplicador y la consistencia de la propuesta económica de la propuesta con los estudios de mercado que sustentaron los estudios previos de la convocatoria.</p> <p>f. Afiliación a la seguridad social integral. Verificará los soportes de afiliación al sistema de seguridad social integral vigente de todo el personal propuesto.</p>
<p>XVII. ACTA DE RECIBO Y SATISFACCIÓN DE ACTA DE TERMINACIÓN</p>	<p>Dentro del plazo establecido en el contrato, el CONTRATISTA, deberá entregar la totalidad de los productos objeto del contrato de conformidad con los plazos establecidos para cada uno de ellos, con el lleno de los requerimientos técnicos.</p> <p>El CONTRATISTA entregará al INTERVENTOR los productos dentro de los plazos de entrega para cada uno de ellos. A la finalización del plazo de ejecución, el CONTRATISTA y el INTERVENTOR suscribirán el Acta de terminación del contrato.</p>

	<p>La ejecución de las actividades será aprobada y recibida en su totalidad en el Acta de Recibo a Satisfacción, razón por la cual, hasta ese momento la INTERVENTORÍA y la CONTRATANTE, se reservan el derecho de solicitar al CONTRATISTA, los ajustes o correcciones de las actividades que no se encuentren desarrolladas de conformidad con el alcance técnico contratado.</p>
<p>XVIII.GESTION DEL RIESGO</p>	<p>Teniendo en cuenta que previa a la celebración del contrato el Contratista previamente ha hecho sus propios cálculos y estimaciones, con base en los cuales ha dimensionado su oferta. Tales estimaciones y cálculos deben haber considerado el contexto en el cual se ejecutará el contrato, así como todos los fenómenos, que puedan afectar la ejecución del contrato. En la ejecución del contrato, el Contratista se obliga a realizar todas las actividades y buenas prácticas que dicta el estado del arte en el campo del objeto contractual, con el fin de realizar la gestión de los riesgos que puedan afectar la ejecución del contrato. Dicha gestión debe contemplar como mínimo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La identificación de los riesgos b) El análisis cuantitativo y cualitativo mediante el cual estime la probabilidad y la consecuencia de la ocurrencia de los riesgos identificados, así como la priorización de cada uno de ellos. c) Realizar el respectivo plan de respuesta a los riesgos identificados, en el que se determinen las acciones que se ejecutarán con el fin de mejorar las oportunidades y reducir las amenazas que se originen en los riesgos identificados. d) Realizar las actividades de monitoreo y control aplicables con base en la priorización de riesgos realizada, con lo cual determinará si hay cambios en la priorización de los riesgos, si han surgido nuevos riesgos frente a los inicialmente identificados, como también si las acciones definidas en el plan de respuesta al riesgo evidencian la efectividad prevista. <p>Para la realización de la gestión de riesgos descrita, el Contratista deberá presentar al CONTRATANTE para su aprobación un documento que contenga la siguiente información como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Un plan de Gestión del Riesgo que debe incluir la metodología que utilizará, los roles y responsabilidades del equipo de trabajo con relación a la gestión del riesgo, la categorización que utilizará para priorizar los riesgos, la periodicidad con la que realizará las actividades de gestión de los riesgos durante la ejecución del contrato, las escalas de probabilidad y consecuencia y la matriz de riesgos con las que realizará los análisis cualitativos y cuantitativos de los riesgos, así como la política de gestión de riesgos a partir de la cual el Contratista determina la tolerancia al riesgo que da lugar a la activación de las acciones de gestión de los riesgos. ii) Un Registro de Riesgos que debe incluir los riesgos identificados, las posibles respuestas, las causas de los riesgos, así como la calificación de los

	<p>riesgos de acuerdo con la categorización definida en el Plan de Gestión del Riesgo.</p> <p>iii) Un Plan de Respuesta de Riesgos que debe incluir las acciones previstas para mitigar los riesgos incluidos en el Registro de Riesgos.</p>
<p>XIX.PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO Y PORCENTAJES DE DEDICACIÓN DE CADA UNO</p>	<p>Tal como lo aseguró con la presentación de la propuesta, el contratista garantizó que cuenta como mínimo con los siguientes perfiles de personal y dedicaciones mínimas y que al haber sido seleccionado presentará para verificación del supervisor del contrato, los respectivos soportes de formación académica y profesional y de experiencia que acrediten el cumplimiento del siguiente perfil mínimo requerido para el proyecto, así:</p> <p>PERFILES Y DEDICACIÓN DEL PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO PARA LA INTERVENTORÍA</p> <p>Para la ejecución del proyecto, el CONTRATISTA deberá garantizar los perfiles y la dedicación requerida en el ANEXO 1: PERSONAL MÍNIMO Y DEDICACIONES MÍNIMAS de los términos de referencia.</p>

PATRIMONIO AUTÓNOMO DENOMINADO PA FINDETER PAF