

22 de junio de 2018, Bogotá, D.C.

Para: OMAR HERNANDO ALFONSO RINCÓN  
Director de Contratación

De: ÚRSULA SOLA DE HINESTROSA  
Supervisora Convenio 1232 de 2016

Asunto: Estudio Previo para **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.**

Respetado doctor Alfonso,

De conformidad con lo dispuesto en el procedimiento de contratación vigente, me permito presentar ante usted, el Estudio de Previo para la Contratación a través de una ***“Convocatoria Pública para contratar un (1) Operador que contribuya a facilitar el acceso, uso y apropiación del comercio electrónico en las Mipymes Colombianas, a través de una solución que les permitan comercializar sus productos y/o servicios y efectuar transacciones en línea”***

### 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 transformación Digital: 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 o B2B.
- 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 Territorial, 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 Mipyme 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 Mipyme 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 y FINDETER 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 pública para seleccionar el operador que contribuirá a que las Mipymes colombianas implementen plataformas de comercio electrónico para mejorar su posición en el mercado y fomentar el crecimiento y la productividad del país.

### 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.

Con el propósito de dar cumplimiento al alcance del objeto del convenio, en lo referente a la implementación de proyectos que faciliten la adopción de las TIC por parte de las Mipymes colombianas, el 14 de septiembre de 2017 se dio apertura a la convocatoria pública No PAF-TIC-PS-001-2017, cuyo objeto era contratar hasta máximo cinco (5) operadores de servicio que contribuyeran a facilitar el acceso, uso y apropiación del comercio electrónico en las Mipymes colombianas. Surtido el proceso dispuesto en los términos de referencia de la convocatoria, el comité fiduciario seleccionó cuatro (4) operadores que prestarán sus servicios a 8.000 Mipymes a través de cuatro (4) plataformas tecnológicas bajo la cual las Mipymes beneficiarias podrán acceder, usar y apropiar el comercio electrónico como canal alternativo de compra y venta de sus productos y/o servicios que les permitirán efectuar transacciones en línea.

Sobre el particular, mediante adenda No 4, se aclaró el numeral 1.1.7 VALOR DEL CONTRATO, SUBCAPITULO I DE LA CONVOCATORIA, CAPÍTULO I, DISPOSICIONES ESPECÍFICAS, indicando que se asignarían, únicamente hasta DOS MIL (2.000) Mipymes a cada uno de los Proponentes seleccionados y que en el caso que las propuestas que superarán el proceso de evaluación fueran menores al número de operadores planteados en el objeto de la convocatoria, se abriría una nueva convocatoria hasta completar el número de Operadores de servicio estimados.

Conforme a lo anterior y teniendo en cuenta que la meta de los Proyectos e-Commerce es beneficiar a 10.000 Mipymes, surge la necesidad de adelantar un nuevo proceso de convocatoria. A continuación, se presenta el saldo de los recursos de acuerdo con el plan financiero definido en el Comité Técnico del Convenio para el diseño e implementación de comercio electrónico para Mipyme:

COMPONENTE	VALOR
Proyectos E-COMMERCE Total	\$26.500.000.000
Proyectos E-COMMERCE Operadores seleccionados 2017	\$21.200.000.000
Proyectos E-COMMERCE restantes	<b>\$5.300.000.000</b>

### 1.3 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, con el fin de dar cumplimiento a la meta estipulada por el Ministerio de

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de beneficiar a DIEZ MIL (10.000) Mipymes a través de cinco (5) Operadores de Servicios, de los cuales cuatro (4) fueron seleccionados el veinte ocho (28) de diciembre del 2017.

Por lo anterior, se requiere adelantar un proceso de contratación de un (1) Operador de servicios.

## 2. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DEL OBJETO A CONTRATAR:

### 2.1 Descripción

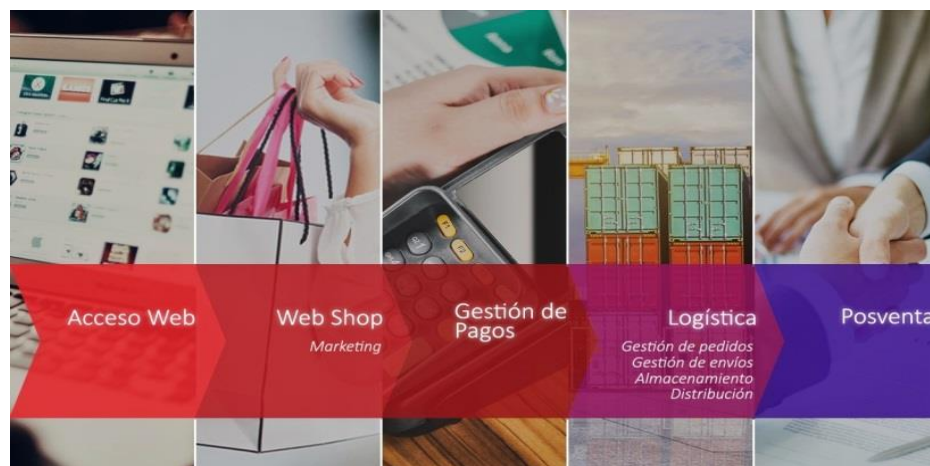
El PATRIMONIO AUTÓNOMO DENOMINADO PA FINDETER PAF, está interesado en CONTRATAR UN (1) OPERADOR DE SERVICIO QUE CONTRIBUYA A FACILITAR EL ACCESO, USO Y APROPIACIÓN DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN LAS MIPYMES COLOMBIANAS, A TRAVÉS DE UNA SOLUCION QUE LES PERMITA COMERCIALIZAR SUS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y EFECTUAR TRANSACCIONES EN LÍNEA DERIVADOS DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO 1232 FONTIC- FINDETER.

### 2.2 Alcance del Objeto a Contratar

Mediante la ejecución de la presente convocatoria se espera beneficiar hasta DOS MIL (2.000) Mipymes. Por tanto, los interesados en participar deben estar en la capacidad de atender esta cantidad de Mipymes colombianas, y asegurar la prestación del servicio, mínimo por 12 meses.

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”.

Figura No 1. Cadena de valor Comercio Electrónico.



Los proponentes interesados en participar en esta convocatoria deben estar en capacidad de prestar sus servicios para desarrollar los siguientes componentes:

#### 2.2.1 Componentes

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

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 “*Quienes pueden ser 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 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.

### GENERALIDADES 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.

### 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 “*Quienes 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 Mipyme 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.

### **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.
- j. Proporcionar al CONTRATANTE y a la interventoría los soportes de transferencia de conocimiento a las Mipymes beneficiarias respecto a este componente.
- k. Las demás asociadas al desarrollo integral de este componente y las actividades descritas bajo este numeral.

**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 Mipymes; 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.

### COMPONENTE 2: WEB SHOP/ MARKETING

El OPERADOR DE SERVICIO debe 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, 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 e-Commerce; visibilizar ante el nicho de mercado definido, que den como resultado la generación de ventas efectivas para las Mipymes beneficiarias.

En el marco de este componente, las actividades a realizar por el OPERADOR DE SERVICIO son:

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 e-Commerce 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.

Adicionalmente, es importante que el OPERADOR DE SERVICIO tenga en cuenta aspectos tales como:

- 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.

### **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.
- 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).
- g. Diseñar y socializar herramientas y mecanismos de apropiación (transferencia de conocimiento) a las Mipymes beneficiarias.
- h. Las demás asociadas al desarrollo integral de este componente y las actividades descritas bajo este numeral.

**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.

### COMPONENTE 3: GESTIÓN DE PAGOS

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.

### 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:

- a. Ser el interlocutor principal entre la pasarela de pago y las Mipymes beneficiarias.
- b. Actuar como negociador en una propuesta económica preferencial para las Mipymes beneficiarias.
- c. 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.
- d. Dar a conocer a las Mipymes beneficiarias las políticas de devoluciones, retractos y desconocimientos de compra establecidas por la pasarela de pago.
- e. Integrar los procesos de autorización, captura efectiva y devolución de pagos.
- f. Las demás asociadas al desarrollo integral de este componente y las actividades descritas bajo este numeral.

**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.

### 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 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.

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:

- 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 en 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).

#### **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.

#### **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 OPERADOR DE SERVICIO como las Mipymes beneficiarias establezcan canales de atención y fidelización de los clientes para lograr un comercio electrónico exitoso.

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:

- 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 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 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 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.

#### **OBLIGACIONES ESPECÍFICAS Y RESULTADOS Y/O ENTREGABLES COMPONENTE 5: POST VENTA**

Finalizado este componente se requiere que el OPERADOR DE SERVICIO presente los siguientes entregables:

- a. Definición de las políticas, mecanismos y procesos de atención de quejas y reclamos.
- b. Presentación de los elementos que permitan entever 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 e-Commerce.

d. Soporte con material digital, la información que permita determinar que el OPERADOR DE SERVICIO adelantó la transferencia de conocimiento referente a este componente.

e. Levantamiento de información sobre la experiencia del comprador final en la plataforma de e-Commerce de las Mipymes beneficiarias.

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

**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 e-Commerce.

### **2.2.2 Quienes pueden ser Proponentes**

Bajo los términos de la presente convocatoria podrán presentar propuesta las empresas que provean servicios de:

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

Con la presentación de la propuesta, los proponentes garantizan de forma individual, como persona jurídica, 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.

Con la presentación de la propuesta, los proponentes garantizan que cuentan con los perfiles de personal mínimo requeridos y el tiempo de dedicación necesario con experiencia en cada uno de los eslabones de la cadena de valor establecida en el “Alcance de la convocatoria”.

Se acepta la participación de proponentes asociados bajo la figura de consorcios o uniones temporales. En el evento, en que decidan presentarse haciendo uso de alguna de estas figuras, deberán cumplir las reglas establecida en el acápite DISPOSICIONES GENERALES A LOS PROPONENTES PLURALES de los términos de referencia.

### **2.2.3 Quienes no pueden ser Proponentes**



No son aptos para participar en la presente convocatoria, las personas que no cumplan los requisitos dispuestos en el subnumeral “QUIENES PUEDEN SER PROPONENTES” del “ALCANCE DE LA CONVOCATORIA”; ni las personas naturales actuando a título personal o de terceras personas.

Tampoco podrán participar en la presente convocatoria, las personas jurídicas que fueron seleccionadas en la convocatoria PAF-TIC-PS-001-2017 de manera individual o a través de una figura asociativa (incluido los integrantes de los consorcios o uniones temporales).

### **2.2.4 Quienes pueden ser Mipymes beneficiarias**

Las Micro, pequeñas y medianas empresas, 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:**

- 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:

- a. Que no se encuentren en proceso de liquidación, en caso que se encuentren formalizadas al iniciar la prestación del servicio.
- b. Que sean Mipymes colombianas.
- c. Que no tengan una plataforma de e-Commerce implementada o activa (carrito de compras, motor de reserva, aplicación y /o solución móvil).

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).

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.

f. Que no hayan sido beneficiarias de las siguientes convocatorias:

- 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.

**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.

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:

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
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
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
Telemercado ("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

### 2.2.4 Indicadores de desempeño

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 (*KPI-Key performance indicators*), ya que estos se convierten en pieza fundamental del éxito del canal online.

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

Número de transacciones efectivas / número de visitas al sitio web, motor de reservas y/o aplicación móvil

Número de clientes satisfechos / número de clientes actuales\*

Número total de transacción / número de transacciones exitosas y rechazadas

\*La plataforma deberá tener integradas herramientas que permitan medir la satisfacción del cliente.

**Nota:** La INTERVENTORIA y la SUPERVISIÓN podrán solicitar la medición de los indicadores; los cuales deberán ser suministrados por el OPERADOR DE SERVICIO.

### 3. ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES ECONÓMICAS DEL CONTRATO - SOPORTE DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

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 Mipyme 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 Mipyme 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:

## ESTUDIO PREVIO

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 multiplico 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	
<b>Total</b>		\$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	
<b>Total 20.000 MiPyMe</b>		\$24.148.996.667	\$69.827.571.000	\$73.088.056.965	\$45.604.191.930	\$48.151.072.208	
<b>Total Promedio 1 MiPyMe</b>		\$1.207.450	\$3.491.379	\$3.654.403	\$2.383.855	\$2.407.554	<b>\$2.628.928</b>
		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				



### **3.1. CONSTANCIA DE DISPONIBILIDAD DE RECURSOS o EL RESPALDO PRESUPUESTAL**

Se adjunta constancia de disponibilidad de recursos.

### **4. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

La ejecución del contrato será a nivel nacional teniendo como sede contractual, la ciudad de Bogotá, D.C. El valor del contrato incluye gastos de desplazamiento, si a ello hubiere a lugar.

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%.

### **5. CONDICIONES DEL CONTRATO A CELEBRAR:**

#### **5.1 Objeto:**

La presente convocatoria tiene como objeto **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.**

La convocatoria y todos los documentos que desprendan del proceso de selección, puede consultarse en [www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co) y [www.fiduprevisora.com](http://www.fiduprevisora.com)

#### **5.2 Obligaciones:**

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:

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.
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, adicione 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 MINTIC 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.
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.

### **5.3 Valor:**

El valor del contrato será el valor por el cual fue adjudicado, el cual corresponde a la suma de hasta CINCO MIL TRESCIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE **(\$5.300.000.000,00)** 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-007-2018**.

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 estimadas por operador de servicio.

#### **5.3.1 Forma de pago:**

El pago del servicio prestado por el OPERADOR DE SERVICIO, estará a cargo del PATRIMONIO AUTÓNOMO, previo concepto favorable de la INTERVENTORÍA, así:

##### **a. Primer pago:**

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.

##### **b. 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. 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.

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 del componente.

### **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 acápite “*Quiénes puedes ser 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 el acápite “*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 INTERVENTORIA de cada una de las Mipymes beneficiarias, de acuerdo con el método de verificación que se estime para este propósito.
- 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.

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 contrato<sup>1</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.

h. Si la INTERVENTORÍA no emite concepto favorable para los pagos determinados en el contrato, EL CONTRATANTE no efectuara ningún desembolso.

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.

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.

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.

#### **5.4 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 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.

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

<sup>1</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.

los costos, gastos o actividades adicionales que aquel requiera para la ejecución de prestación de servicios y que fueron previsibles al momento de la presentación de la oferta.

### 5.5 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 acápite “Garantías” de los términos de referencia y todos los demás impuestos que se generen por la celebración de este contrato.

### 5.6 Plazo:

La duración del contrato será de **DOCE (12) MESES** a partir de la firma del acta inicio.

### 5.6 Supervisión:

La Supervisión del contrato de prestación de servicios será ejercida por el Vicepresidente Técnico de Findeter o quien este designe por escrito, y deberá autorizar con su firma los pagos que deben hacerse al contratista, para ello verificará como requisito para pago que el Contratista esté al día en el pago de los aportes al sistema de seguridad social integral en pensiones y salud.

### 5.7 Interventoría:

Durante todo el tiempo de ejecución del contrato se mantendrá un INTERVENTOR con el fin que realice la interventoría técnica, administrativa, financiera, económica, jurídica, social y ambiental, y verifique que el contrato que se suscriba con el OPERADOR DE SERVICIO seleccionado se ejecute de acuerdo con las especificaciones señaladas en el contrato y demás documentos que hacen parte del mismo, en condiciones de oportunidad y calidad, sin que el INTERVENTOR releve al CONTRATISTA de su responsabilidad por la ejecución del contrato. El interventor ejercerá su labor de acuerdo al Manual de Supervisión e Interventoría vigente.

La INTERVENTORÍA estará a cargo de la persona natural o jurídica contratada para tal fin, lo cual será informado Al OPERADOR DE SERVICIO seleccionado. El interventor desempeñará las funciones previstas dentro del contrato de interventoría que se encuentra vigente.

## 6. PERSONAL MÍNIMO Y DEDICACIÓN MÍNIMA

Para la ejecución del contrato que se celebre, el Operador de Servicios seleccionado 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:

Cant.	Perfil	Formación Académica	Experiencia General	Experiencia Especifica	Dedicación
-------	--------	---------------------	---------------------	------------------------	------------



Cant.	Perfil	Formación Académica	Experiencia General	Experiencia Especifica	Dedicación
1	Gerente de Proyectos	<p style="background-color: #fce4d6; margin: 0;"><b>Pregrado</b></p> <p>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.</p> <p>O Título de pregrado a nivel profesional en administración o Economía o ramas afines.</p> <p style="background-color: #fce4d6; margin: 0;"><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> <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>	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%
2	Especialista en Comercio Electrónico (e-Commerce)	<p style="background-color: #fce4d6; margin: 0;"><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 style="background-color: #fce4d6; margin: 0;"><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 style="background-color: #fce4d6; margin: 0;"><b>Pregrado</b></p> <p>Título de pregrado de nivel profesional 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 ingeniería de software.	100%

Cant.	Perfil	Formación Académica	Experiencia General	Experiencia Especifica	Dedicación
		<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 Título de posgrado en ingeniería de software (en cualquiera de sus etapas).			
1	Especialista en Mercadeo Digital	<b>Pregrado</b> Título de pregrado de nivel profesional en comunicación social o periodismo o diseño gráfico o mercadeo o publicidad o afines. <b>Posgrado</b> 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.	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	<b>Pregrado</b> Título de pregrado de nivel profesional en administración o ingeniería Industrial o dirección o gerencia de empresas y/o proyectos o afines. O Título de pregrado de nivel profesional relacionado con administración o gestión de calidad o atención / servicio al cliente o afines. <b>Posgrado</b> Título de posgrado de nivel especialista o nivel maestría o nivel doctorado en gestión de calidad o atención / servicio al cliente o afines.	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	<b>Pregrado:</b> Título de pregrado en contaduría, administración, ingeniería industrial, economía o afines.	Tres (3) años	Dos (2) años en el seguimiento, monitoreo y gestión de proyectos a nivel administrativo y financiero.	100%

**NOTA 1:** El OPERADOR DE SERVICIO seleccionado podrá adicionar nuevos perfiles a los mínimos requeridos si lo considera necesario para cumplir con el plan de trabajo y la atención a los requerimientos administrativos que demanda la operación del contrato.

**NOTA 2:** El OPERADOR DE SERVICIO seleccionado 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 OPERADOR DE SERVICIO seleccionado 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 que las certificaciones laborales no incluyan las fechas de inicio y terminación del contrato expresadas con día, mes y año, se 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 concluyan periodos de tiempo, estos solos serán considerados por una sola vez para la estimación de la experiencia.

**NOTA 9:** El OPERADOR DE SERVICIO seleccionado 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 10:** El personal anteriormente descrito, será de carácter obligatorio durante la ejecución del contrato, por lo cual, el OPERADOR DE SERVICIO seleccionado deberá tener en cuenta y considerar los perfiles descritos en su totalidad. Si durante la ejecución del contrato resultara necesario realizarse algún cambio, éste deberá informarse previamente a INTERVENTORIA para su aprobación.

**NOTA 11:** Se tendrán en cuenta las condiciones establecidas para la equivalencia de experiencia profesional general y formación académica, únicamente para aquellos perfiles señalados en los términos de referencia de la convocatoria, en los cuales se estableció expresamente que procedía la equivalencia. Por tanto, no aplicará la equivalencia para los perfiles en los que no se contempló esa posibilidad.

**NOTA 12:** Los profesionales con nacionalidad extranjera deberán tener todos los permisos de ingreso y permanencia, así como los permisos laborales que se requieran en Colombia, vigentes.

### 7. ANÁLISIS DE LOS RIESGOS DE LA CONTRATACIÓN

Conocer los riesgos que afectarían este contrato (proyecto) contribuye a asegurar los fines que se persiguen con la contratación. Para ello se ha preparado el documento Anexo “*Matriz de Riesgo*”, el cual permite revelar aspectos que deben ser considerados para la adecuada estructuración de las ofertas.

### 8. GARANTÍAS

Con el objeto de respaldar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que surjan a cargo del OPERADOR DE SERVICIO seleccionado, por razón de la celebración y ejecución del contrato de prestación de servicios, el contratista deberá constituir las garantías a favor de Entidades Particulares “PATRIMONIO AUTÓNOMO DENOMINADO PA FINDETER PAF”, NIT 830.053.105-3, expedidas por una compañía de seguros legalmente constituida en Colombia, cuya póliza matriz se encuentre aprobada por la Superintendencia Financiera con los siguientes amparos, cobertura y vigencia:

AMPARO	COBERTURA DE LA GARANTÍA	VIGENCIA
Cumplimiento	30% del valor del contrato	Vigente por el plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más
De Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales	20% del valor del contrato	Vigente por el plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más.
Calidad del servicio	30% del valor del contrato	Vigente por tres (3) años desde la fecha de suscripción del acta de terminación del contrato

La aprobación de las garantías por parte de **PATRIMONIO AUTÓNOMO DENOMINADO PA FINDETER PAF** es requisito previo para el inicio de la ejecución del contrato, razón por la cual no podrá iniciar su ejecución sin la respectiva aprobación de este requisito previo.

Las garantías deberán aportarse para su aprobación, acompañadas de los respectivos anexos y soportes de la misma, así como el respectivo soporte de pago de la prima correspondiente. **No se acepta la certificación de no expiración por falta de pago.**

#### **PARA CONSTITUIR LAS GARANTÍAS O PÓLIZAS, EL CONTRATISTA PODRÁ OPTAR POR ALGUNA DE LAS SIGUIENTES 2 OPCIONES:**

1. EL CONTRATISTA se adhiere al Programa de Mitigación de Riesgos adoptado por FINDETER, en relación con las garantías que deba constituir para amparar los riesgos derivados del presente contrato, en la **MATRIZ PARA GRANDES BENEFICIARIOS**. EL CONTRATANTE se constituirá como tomador, asegurado y beneficiario, y EL CONTRATISTA como afianzado.

Dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la suscripción del contrato, EL CONTRATISTA podrá contactarse con un Analista de DeLima Marsh S.A., intermediario de seguros, a la dirección de correo electrónico [solicitudesmitigacion@marsh.com](mailto:solicitudesmitigacion@marsh.com) o al número de teléfono 571 4235378, y hará entrega de los documentos e información requeridos, con el fin de solicitar la expedición de la póliza.

En atención a la obligación del CONTRATISTA de presentar los documentos que sean requeridos para la constitución de la póliza, éste se hará responsable civil y penalmente por la veracidad de los mismos, y se obligará a indemnizar a LA CONTRATANTE, por cualquier perjuicio que se pueda derivar por la presentación de los mismos, en especial por el incumplimiento de las obligaciones contractuales derivadas del contrato de seguro, incluidas pero sin limitarse a las objeciones que la Compañía de Seguros pueda alegar por la reticencia o inexactitud en la declaración del estado real del riesgo, así como cualquier otra que le corresponda.

La contratación de las pólizas a la que se refiere el presente numeral por parte del CONTRATANTE no exonera al CONTRATISTA de su obligación de indemnizar a éste por todos los perjuicios derivados del incumplimiento del contrato que no fuesen cubiertos por la póliza mencionada o en exceso de esta.

EL CONTRATISTA deberá pagar el monto total de las primas que se cause con ocasión de la expedición de las pólizas, así como las que se causen posteriormente con motivo de modificaciones, renovaciones, prórrogas o cualquier otro anexo que se expida con fundamento en las pólizas. Por ello, EL CONTRATISTA se compromete a entregar las pólizas con su respectivo comprobante de pago dentro de los 2 días siguientes a la expedición de las pólizas.

EL CONTRATISTA acepta que el CONTRATANTE tiene interés asegurable en las garantías que se refieran a este contrato y con base en esto, en caso que EL CONTRATISTA no entregue los documentos dentro del plazo estipulado, con la suscripción del presente contrato, autoriza para que en su nombre y representación EL CONTRATANTE solicite, actualice, modifique y haga el pago de las garantías en los términos contractualmente establecidos, pudiendo descontar los costos y gastos derivados de dicha gestión de los saldos a favor de EL CONTRATISTA, que se causen en virtud de las actas de avance o de liquidación del contrato en mención. Lo anterior, no exonera a EL CONTRATISTA del cumplimiento de las obligaciones a su cargo con ocasión de la celebración del presente contrato, y se adelanten los procesos contractuales y legales para obtener dicho cumplimiento o indemnización de su parte.

Las pólizas de Responsabilidad Civil Extracontractual deberán ser expedidas bajo la siguiente estructura:

- Tomador: EL CONTRATANTE
- Asegurado: EL CONTRATISTA
- Beneficiario: EL CONTRATANTE y terceros afectados.

En el caso que EL CONTRATISTA decida no adherirse al Programa de Mitigación de Riesgo, se obliga a constituir las pólizas objeto del presente contrato con cualquier Compañía de Seguros legalmente establecida en Colombia, en **formato EN FAVOR DE ENTIDADES PARTICULARES**. EL CONTRATISTA se constituirá como tomador y afianzado, y EL CONTRATANTE como asegurado y beneficiario.

Esta garantía deberá señalar expresamente que:

a) Como condiciones particulares o coberturas adicionales que apliquen a todos los amparos de la póliza de Cumplimiento en el formato señalado, se deberán incluir lo siguiente:

- Inaplicabilidad de la cláusula de proporcionalidad.
- Irrevocabilidad del seguro y no modificación de los términos del seguro sin consentimiento del CONTRATANTE
- No terminación automática del seguro.

- Amparo automático hasta de 30 días para prórrogas.
- Renuncia expresa al derecho de subrogación de la aseguradora contra el contratante, sus matrices y filiales.
- Inoponibilidad de excepciones de la compañía de seguros al asegurado.
- Improcedencia de la figura de la agravación del estado del riesgo, respecto al deber de informar por parte del CONTRATANTE las modificaciones de plazo de ejecución dentro del término del amparo automático de hasta 30 días para prórrogas.
- No se requerirá declaratoria judicial para demostrar el incumplimiento.

b) En caso de existir modificaciones, se deberá realizar la respectiva actualización o adición de cobertura. En ningún caso los seguros anteriormente solicitados en su clausulado pueden incluir como objeto el siguiente texto o un texto que exprese algo similar como se muestra a continuación:

*“Indemnizar al asegurado original respecto de su responsabilidad legal declarada por un juez competente, mediante sentencia debidamente ejecutoriada, proveniente del desarrollo de sus operaciones en la prestación de servicios”.*

c) Las pólizas de Responsabilidad Civil Extracontractual deberán ser expedidas bajo la siguiente estructura:

- Tomador: EL CONTRATISTA
- Asegurado: EL CONTRATISTA
- Beneficiario: EL CONTRATANTE y terceros afectados.

EL CONTRATISTA deberá pagar el monto total de las primas que se cause con ocasión de la expedición de las pólizas, así como las que se causen posteriormente con motivo de modificaciones, renovaciones, prórrogas o cualquier otro anexo que se expida con fundamento en las pólizas. Por ello, EL CONTRATISTA se compromete a entregar las pólizas con su respectivo comprobante de pago dentro de los 2 días siguientes a la expedición de las pólizas.

EL CONTRATISTA acepta que el CONTRATANTE tiene interés asegurable en las garantías que se refieran a este contrato y con base en esto, en caso que EL CONTRATISTA no entregue los documentos dentro del plazo estipulado, con la suscripción del presente contrato, autoriza para que en su nombre y representación, EL CONTRATANTE solicite, actualice, modifique y haga el pago de las garantías en los términos contractualmente establecidos, pudiendo descontar los costos y gastos derivados de dicha gestión de los saldos a favor de EL CONTRATISTA, que se causen en virtud de las actas de avance o de liquidación del contrato en mención. Lo anterior, no exonera a EL CONTRATISTA del cumplimiento de las obligaciones a su cargo con ocasión de la celebración del presente contrato, y se adelanten los procesos contractuales y legales para obtener dicho cumplimiento o indemnización de su parte.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La aprobación de las garantías por parte del CONTRATANTE es requisito previo para el inicio de la ejecución de cada una de las fases o etapas previstas para la ejecución del contrato, razón por la cual ningún contrato en el que se haya previsto la existencia de garantías podrá iniciar su ejecución sin su respectiva aprobación.

En caso de presentarse alguna observación por parte del CONTRATANTE a estos requisitos, el CONTRATISTA deberá responder en un plazo no superior a dos (2) días hábiles.



**PARÁGRAFO SEGUNDO:** La vigencia de la póliza inicia con la suscripción del contrato. EL CONTRATISTA debe mantener, durante la vigencia del contrato, la suficiencia de las garantías otorgadas. En consecuencia, en el evento en que se prorrogue el plazo de ejecución del contrato o se adicione su valor, EL CONTRATISTA deberá acreditar el ajuste correspondiente de las garantías, una vez se suscriba la modificación del contrato. De igual modo, EL CONTRATISTA deberá reponer las garantías cuando su valor se afecte por razón de la ocurrencia de los siniestros amparados.

En el caso de los amparos, cuya vigencia debe prolongarse con posterioridad al vencimiento del plazo de ejecución del contrato o de recibo a satisfacción de las obligaciones del mismo, el valor amparado también debe reponerse cuando se verifique la ocurrencia de los riesgos asegurados. El pago de todas las primas y demás gastos que generen la constitución, el mantenimiento y el restablecimiento inmediato del monto de las garantías, será de cargo exclusivo de EL CONTRATISTA. Las garantías aprobadas serán condición previa y necesaria para la cancelación de las facturas pendientes de pago y el último pago del contrato.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Si el objeto del contrato está dividido en etapas o fases, se entenderán como fechas de inicio y de finalización de cada una de ellas, las que se incorporen en las actas de inicio y en las actas de entrega y recibo a satisfacción de cada etapa o fase.

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

Además de lo anterior, con ocasión de la celebración del contrato, EL CONTRATISTA deberá constituir a su costo una póliza de protección de datos expedida a favor de operador de servicios, las Mipymes beneficiarias y terceros, expedidas por una compañía de seguros legalmente constituida en Colombia, con una vigencia del termino de duración del contrato y renovable automáticamente por doce (12) meses más, cuya póliza matriz se encuentre aprobada por la Superintendencia Financiera, 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.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La aprobación de las garantías por parte del CONTRATANTE es requisito previo para el inicio de la ejecución del contrato, razón por la cual ningún contrato en el que se haya previsto la existencia de garantías podrá iniciar su ejecución sin su respectiva aprobación.

En caso de presentarse alguna observación por parte del CONTRATANTE a estos requisitos, el CONTRATISTA deberá responder en un plazo no superior a dos (2) días hábiles.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** La vigencia de la póliza inicia con la suscripción del contrato. EL CONTRATISTA debe mantener, durante la vigencia del contrato, la suficiencia de las garantías otorgadas. En consecuencia, en el evento en que se prorrogue el plazo de ejecución del contrato o se adicione su valor, EL CONTRATISTA deberá acreditar el ajuste correspondiente de las garantías, una vez se suscriba la modificación del contrato. De igual modo, EL CONTRATISTA deberá reponer las garantías cuando su valor se afecte por razón de la ocurrencia de los siniestros amparados.

### 9. MODALIDAD

Convocatoria Pública.

### 10. CRITERIOS DE SELECCIÓN

Para garantizar la idoneidad de los proponentes, se deberá aportar máximo siete (7) de contratos o 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 40% del presupuesto estimado para la convocatoria.

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

- a. Mínimo un (1) contrato o proyecto relacionado con el componente de tiendas virtuales, soluciones o aplicaciones bajo plataforma de comercio electrónico en la nube (Cloud / SaaS).
- b. Mínimo un (1) contrato o proyecto relacionado con el componente de tiendas virtuales con integración a pasarelas de pago online.
- c. Mínimo un (1) contrato o proyecto relacionado con el componente pasarelas de pago online con integración a tiendas virtuales.
- d. Mínimo un (1) contrato o proyecto relacionado con el componente de tiendas virtuales con integración a canales de logística.
- e. Mínimo un (1) contrato o proyecto relacionado con el componente de canales de logística con integración a tiendas virtuales.
- f. Mínimo un (1) contratos o proyecto relacionado con el componente de tiendas virtuales con omnicanalidad.
- g. Mínimo un (1) contrato o proyecto relacionado con 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 que en las certificaciones de experiencia o copias de contratos con sus respectivas actas de liquidación, no incluyan 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 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 o prórrogas, se entenderá como un solo contrato certificado.
- d. Cuando los contratos con los cuales se pretenda acreditar esta experiencia 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. 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.

#### **10.1 Reglas para la acreditación de la experiencia específica del Proponente**

**A.** Cuando se presenten certificaciones o constancias de experiencia específica ejecutada en cualquier tipo de figura asociativa, las actividades para cada uno de los integrantes se cuantificarán en forma individual de la siguiente manera:

Cuando la participación fue igual o mayor al cincuenta por ciento (50%) se tendrán en cuenta las actividades ejecutadas en su totalidad. Si la participación fue menor al cincuenta por ciento (50%), se cuantificará en proporción al porcentaje de participación que haya tenido el integrante en la respectiva figura asociativa.

**Nota:** Para efectos de contabilizar la proporción de la experiencia específica de una actividad, se tendrá en cuenta la unidad de medida y/o capacidad de la estructura y/o componente, de la experiencia específica que se está requiriendo acreditar.

En el evento que un contrato o proyecto que se aporte para la experiencia haya sido ejecutado por un proponente plural, y dos (2) o más de sus integrantes conformen un proponente plural para participar en el presente proceso, dicho contrato o proyecto se entenderá aportado como un (1) solo contrato o proyecto y se tendrá en cuenta para el aporte de la experiencia, la sumatoria de los porcentajes de los integrantes del Consorcio o Unión Temporal que ejecutaron el contrato, y que están participando en el presente proceso.

Cuando se presente este caso se tendrá en cuenta el contrato en la totalidad de la participación de los integrantes que conformaron el proponente plural que adquirió la experiencia y que se encuentren participando en el presente proceso de selección.

Y en el evento que alguno de los integrantes tenga participación del 50% o más, dicho contrato se entenderá aportado como un (1) solo contrato o proyecto y solo se cuantificará bajo esta regla la experiencia de este integrante. El porcentaje de participación de los demás integrantes en dicho contrato o proyecto no se podrá

acumular, por cuanto, no se podrá acreditar sino hasta el 100% de la experiencia ejecutada en el contrato o proyecto aportado.

- i. El valor del contrato se cuantificará en proporción al porcentaje de participación que haya tenido el integrante en la respectiva figura asociativa.
- ii. Podrá acumularse la experiencia específica individual para cada uno de los miembros con el fin de alcanzar el cien por ciento (100%) de la experiencia específica requerida.
- iii. En ningún caso podrá acumularse la experiencia específica acreditada a la de otro de sus miembros con el fin de alcanzar el 50% de la experiencia específica individual requerida.

**B.** 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.

**C.** De las sucursales de sociedades extranjeras será tenida en cuenta solo la experiencia de la respectiva sucursal.

**D.** No se aceptara experiencia derivada de contratos o proyectos escindidos.

**E.** Conversión a salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV) se efectuará de acuerdo con el valor total ejecutado del contrato o proyecto o actividad (según corresponda) a la fecha de terminación o de la fecha de suscripción del acta de entrega y recibo final del mismo, de acuerdo con el valor del salario mínimo Colombiano vigente para dicha fecha.

Para efectos de la conversión a salarios mínimos, en caso que el proponente presente soportes tanto de la fecha de terminación y de la fecha de suscripción del acta de entrega y/o recibo final, la fecha que será tomada para la conversión, será la de terminación del contrato.

En el evento que el proponente no presente con la propuesta o cuando se le dentro de la etapa correspondiente documentos que cumplan con las condiciones establecidas en las alternativas de acreditación de experiencia, dentro de la etapa correspondiente, 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 este criterio de experiencia.

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

**F.** La experiencia específica del proponente podrá acreditarse 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 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 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 acreditar la experiencia.

En ningún caso el proponente podrá cambiar o reemplazar los contratos o proyectos presentados inicialmente con la propuesta para acreditar la experiencia técnica 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 acreditar la experiencia a través de contratos ejecutados bajo la modalidad de Administración Delegada. No será considerada la experiencia que se pretenda acreditar con Convenios Interadministrativos para cuyo desarrollo se haya subcontratado la totalidad de la ejecución de la interventoría.

En caso de presentarse para efectos de acreditación de la experiencia más de un formulario o un número mayor de contratos o proyectos al máximo requerido, será objeto de verificación el primer formulario que aparece en orden consecutivo foliado y de él los primeros contratos o proyectos relacionados en el formato 3, en su orden, y hasta el número máximo señalado en los términos de referencia. En caso de aportar más de un contrato o proyecto o una certificación de varios contratos o proyectos y el proponente no señale o señale parcialmente en el formato los que requiere sean tenidos en cuenta para efectos de habilitación, se tomarán en cuenta los contratos o proyectos de mayor valor total ejecutado y hasta el número máximo requerido en los términos de referencia.

## **10.2 Plataforma de comercio electrónico**

La propuesta debe contener, información referente 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.

### 10.3 Metodología para selección de las Mipymes beneficiarias

Los interesados en presentarse a esta convocatoria deben incluir en su propuesta la metodología para la captación/selección y caracterización de las Mipymes beneficiarias; es decir, que el proponente debe señalar las actividades que desarrollará con este propósito.

Así mismo, bajo este ítem el proponente debe indicar los atributos de la intervención en las empresas. Se espera que como resultado de la metodología diseñada, EL OPERADOR DE SERVICIO que resulte seleccionado en esta convocatoria, cuente con un diagnóstico que permita determinar el grado de acercamiento y/o desarrollo de acciones de las empresas para tener presencia en internet. Además, deberá contar con la selección y aprobación de las Mipymes a beneficiar, conforme con las condiciones establecidas en el acápite “*Quiénes pueden ser Mipymes beneficiarias*”.

### 10.4 Especificaciones de Software/Plataforma de Comercio Electrónico

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

Además de cumplir con lo dispuesto en el acápite “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.

#### 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 de forma manual de los productos en el sitio web, de acuerdo a los productos disponibles.

**b. 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:

- Gestión SEO en los contenidos y *landing pages*.
- Importación y exportación de contenidos de manera masiva a través de archivos CSV.

**c. Módulo 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 las solicitudes creadas 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.

**d. 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 geolocalización 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)

**e. 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 de reportes de los productos, bienes o servicios disponibles en cada una de las bodegas.
- Programación automática de recogida del pedido en la bodega.

### f. 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.
- Gestión de precios y promociones.
- Gestión centralizada de campañas de marketing *Adwords, Newsletter, Banners*.
- Integraciones nativas con herramientas de *Email Marketing*.
- 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.

### g. 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.
- Análisis del rendimiento de las campañas de marketing (tasa de conversión, CTR).
- Integración con herramientas de analítica.

### h. 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%.

**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.

**Nota:** La INTERVENTORÍA realizará la validación de los requisitos técnicos del proponente seleccionado, el segundo día hábil siguiente a la publicación del acta de selección del contratista.

## 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*). 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 Mipyme 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

### 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**
  - Inscrición 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. 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.

**c. Multi Idioma:**

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

**d. 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.

**e. 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.

**f. Configuración de múltiples temporadas:**

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

**g. Calendario:**

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

**h. 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.

### 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.

**Nota:** la INTERVENTORÍA realizará la validación de los requisitos técnicos del proponente seleccionado, el segundo día hábil siguiente a la publicación del acta de selección del contratista.

### 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*). La tienda virtual deberá cumplir con los siguientes requisitos técnicos mínimos:

- Deberá tener 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 Mipyme 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

**Nota:** la INTERVENTORÍA realizará la validación de los requisitos técnicos del proponente seleccionado, el segundo día hábil siguiente a la publicación del acta de selección del contratista.

### 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:

- Más de 1.000 clientes actuales en Colombia.
- Mínimo 2 años de experiencia en Colombia.
- Más de 250.000 transacciones promedio procesadas al mes en los últimos 12 meses.
- Porcentaje de fraude que no supere el 1.0%.

- El porcentaje de transacciones rechazadas no debe superar al porcentaje de transacciones aceptadas.
- 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).
- 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 Mipyme y en cliente final.
- Estabilidad y disponibilidad de la plataforma de 99.9%.

Se deberá adjuntar certificado de todos los ítems solicitados firmados por el Representante legal de la empresa aliada de pagos online en Colombia.

**Nota:** la INTERVENTORÍA realizará la validación de los requisitos técnicos del proponente seleccionado, el segundo día hábil siguiente a la publicación del acta de selección del contratista.

### 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 como cliente de la Mipyme máximo de 1 día.
- Tiempos de Integración de la plataforma de comercio electrónico con el operador logístico máximo de 1 día.

Se deberá adjuntar certificado de todos los ítems solicitados firmados por el Representante legal de la empresa aliada de logística de envíos 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.

**Nota:** la INTERVENTORÍA realizará la validación de los requisitos técnicos del proponente seleccionado el segundo día hábil siguiente a la publicación del acta de selección del contratista.

#### 10.1.1 Requisitos financieros:

Los requerimientos financieros de la convocatoria serán definidos por la Vicepresidencia Financiera, en los términos de referencia de la convocatoria.

### 10.2. Criterios de evaluación y calificación:

La asignación del puntaje a las propuestas, de acuerdo con los patrones preestablecidos en estos términos de referencia. Se seleccionará la propuesta mejor calificada 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 del siguiente criterio 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 Mipyme	25
Propuesta Económica	10
<b>TOTAL</b>	<b>100 PUNTOS</b>

#### PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ANTE PANEL DE EXPERTOS

Corresponde a la evaluación integral de forma presencial de la propuesta presentada por los proponentes que hayan superado los criterios HABILITANTES. La evaluación será realizada por un panel de expertos, que será designado para tal fin por EL PATRIMONIO y contará con participación de un (1) funcionario delegado del MinTIC, un (1) delegado de FINDETER y un (1) experto externo en transformación digital empresarial.

Para llevar a cabo la evaluación, será convocado el representante legal del 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.

La presentación del proponente ante el panel evaluador deberá sustentar las características, plan de trabajo y demás aspectos planteados en la propuesta presentada. Ver Anexo 3 “Ficha de Evaluación Panelistas”.

#### 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>
<b>REQUISITOS</b>	
<p>El PROPONENTE deberá tener en cuenta que los <u>valores agregados</u> 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.</p> <p>Los valores agregados incluidos en la PROPUESTA serán sujeto de verificación por parte de la INTERVENTORIA 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".</p> <p>Adicionalmente la Estrategia Enfocada en Mipyme se evaluara bajo el formato definido en el anexo "Ficha de Evaluación panelistas".</p>	

**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.

**ESTRATEGIA ENFOCADA EN MIPYME (PUNTAJE MÁXIMO 25 PUNTOS)**

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

CRITERIO	SUBCRITERIO	PUNTAJE
Estrategia Enfocada en Mipyme	Metodología	25

<b>TOTAL</b>	<b>25</b>
<b>REQUISITOS</b>	
<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 Mipyme se evaluara bajo el formato definido en el anexo “<i>Ficha de Evaluación panelistas</i>”.</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.

### 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 45 minutos. Será convocado el representante legal de la entidad PROPONENTE, o quien este designe.

El panel evaluador estará conformado por:

- Mínimo un (1) experto en transformación digital empresarial.
- Mínimo un (1) funcionario 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 al PROPONENTE 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.

### EVALUACIÓN PROPUESTA ECONÓMICA (PUNTAJE MAXIMO 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 Mipyme**, 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
10. 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.

11. 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  $i$  habilitadas.

$i$  = 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 fórmula:

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

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.

## 11. CLÁUSULAS ESPECIALES A TENER EN CUENTA

### 11.1. Cláusula de gestión de riesgos

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:

- 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.



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:

- 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 riesgos de acuerdo con la categorización definida en el Plan de Gestión del Riesgo.
- iii) **Un Plan de Respuesta de Riesgos que debe incluir las acciones previstas** para mitigar los riesgos incluidos en el Registro de Riesgos.

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

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.

## **13. PÓLIZA PARA LA RESPONSABILIDAD DE PROTECCIÓN DE DATOS:**

Además de lo anterior, con ocasión de la celebración del contrato, El CONTRATISTA deberá constituir a su costo una póliza de protección de datos expedida a favor de operador de servicios, las Mipymes beneficiarias y terceros, expedidas por una compañía de seguros legalmente constituida en Colombia, con una vigencia del termino de duración del contrato y renovable automáticamente por doce (12) meses más, cuya póliza matriz se encuentre aprobada por la Superintendencia Financiera, la cual debe cubrir como mínimo los siguientes aspectos:

- a. Responsabilidad por uso, tratamiento y pérdida de información.
- b. Responsabilidad por la seguridad de datos.
- c. Contaminación y pérdida de datos de terceros por un virus.
- d. Perjuicios y gastos de defensa asociados con contaminación de datos de terceros por un virus.
- e. Perjuicios y gastos de defensa relacionados con la violación de datos.
- f. Revelación de datos empresariales o fugas de información.
- g. Gastos de notificación y monitoreo.
- h. Daño Informático.
- i. Inspecciones y procedimientos administrativos o de investigación.
- j. Espionaje.
- k. Extorsión cibernética y/o informática.
- l. Investigaciones y procedimientos administrativos.
- m. Gastos de honorarios profesionales por investigaciones forenses y delitos informáticos.

n. 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.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La vigencia de la póliza inicia con la suscripción del contrato. EL CONTRATISTA debe mantener, durante la vigencia del contrato, la suficiencia de las garantías otorgadas. En consecuencia, en el evento en que se prorrogue el plazo de ejecución del contrato o se adicione su valor, EL CONTRATISTA deberá acreditar el ajuste correspondiente de las garantías, una vez se suscriba la modificación del contrato. De igual modo, EL CONTRATISTA deberá reponer las garantías cuando su valor se afecte por razón de la ocurrencia de los siniestros amparados.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** EL CONTRATISTA deberá renovar automáticamente la póliza para la responsabilidad de protección de datos por doce (12) meses más adicionales al término de la duración del contrato y entregar al CONTRATANTE para su respectiva aprobación antes de finalizar el plazo de ejecución del contrato.

#### 14. CALIFICACIÓN DE LA LABOR DESARROLLADA POR EL CONTRATISTA

La entrega de los productos será calificada de acuerdo con lo contenido en los Términos de Referencia, evaluando el cumplimiento en la entrega contra cronograma, oportunidad, calidad, valor agregado, cumplimiento de la metodología propuesta, y otros que puedan ser acordados entre las partes.

CALIFICACION	PUNTAJE
Excelente	5
Bueno	4
Aceptable	3
Deficiente	2
Malo	1

#### 15. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

El contrato que se suscriba producto del presente proceso de contratación se liquidará dentro de los seis (6) meses siguientes a su terminación o de acuerdo a lo pactado en el contrato (Cuando a ello hubiere lugar).

#### 16. 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 logística:* una vez se recoge el paquete en el sitio designado por la Mipyme, 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, en este eslabón convergen además los siguientes:
- VI. *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.
- VII. *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.
- VIII. *Gestión de logística:* una vez se recoge el paquete en el sitio designado por la Mipyme, 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.
- IX. *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.
- X. *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.
- XI. *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.
- XII. *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.

– **Mipyme:** Micro, pequeñas y medianas Empresas.

- **Mipyme 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, autocontenible 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 revertan o desconozcan en un periodo de 15 días a partir de la fecha de realización.
- **Modelo Agregador:** Modelo comercial ofrecido por las pasarelas de pago en donde no es necesario que la Mipyme tenga convenio con las entidades financieras ni código único para ventas no presenciales.
- **Modelo Gateway:** Modelo comercial ofrecido por las pasarelas de pago en donde si es necesario que el comercio tenga los diferentes convenios con las entidades financieras de los métodos de pago que quiera ofrecer y un 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*.
- **Promociones y cupones:** es una herramienta que permite a las tiendas virtuales realizar promociones, descuentos, emitir cupones con ofertas de productos programadas.
- **Embudo de conversión:** es una herramienta para optimizar la tienda virtual, que permite visualizar gráficamente y monitorear el porcentaje de clientes que van perdiendo en cada paso establecido hasta llegar a culminar la compra y poder detectar el lugar concreto en el que estamos perdiendo oportunidades.

Vo. Bo.

**ANEXOS:**

1. Certificado de Disponibilidad de Recursos
2. Matriz de Riesgo
3. CD que contenga: Estudios Previos, Matriz de Riesgo, Certificado de Disponibilidad de Recursos, y demás información del proyecto a contratar según corresponda

Cordialmente,

***Original firmado***

**ÚRSULA SOLA DE HINESTROSA**  
Supervisora Convenio 1232 de 2016

Elaboró: Diana Carolina Sarmiento Daza – Profesional Vicepresidencia Técnica  
Revisó: Sebastián García Manrique – Abogado Vicepresidencia Técnica