

**ADENDA #2 - CONVOCATORIA 725**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SOFTWARE POR SERVICIOS PARA  
EL DESARROLLO DE UN PROYECTO DE CRM PARA BANCÓLDEX Y SUS FILIALES**

**Por medio de la presente adenda se modifica en numeral:**

**1.5.1 FASES DEL PROYECTO**

**1.16 OFERTA ECONÓMICA**

**1.16.3 ITEMS**

**1.17.5 FORMA DE PAGO**

**2.3 LICENCIAMIENTO DE LA SOLUCIÓN**

**CAPÍTULO IV. ESQUEMA DE SOPORTE DEL SERVICIO A CONTRATAR**

**1.17.4. VIGENCIA DEL CONTRATO**

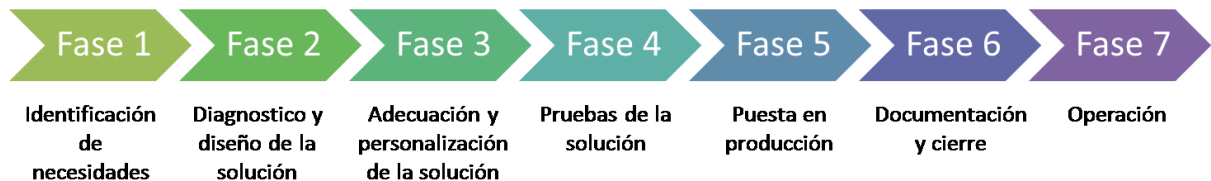
**Bogotá D.C., de Marzo de 2017**

### 1.5.1 FASES DEL PROYECTO

El proponente deberá entregar en su propuesta un plan de trabajo o cronograma para cada una de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex), detallando las actividades, fases, entregables, y demás aspectos que el proponente considere necesarios, sin perjuicio del cumplimiento de las fases, actividades y entregables mínimos requeridos en la presente invitación.

Se espera que la implementación de la solución de CRM en la nube se haga de manera simultánea en cada una de las tres entidades.

El proyecto debe contemplar como mínimo las siguientes fases y actividades que se describen a continuación:



#### Fase 1 – Identificación de necesidades / Levantamiento de información

Esta fase comprende la identificación y alcance de los componentes principales que integran la solución de CRM esperada para cada una de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex), según los requerimientos de usuario técnico y funcional, los objetivos descritos y los requisitos de información.

El proponente revisará las fuentes de información existentes, tanto de las bases de datos y aplicativos como de la información externa que alimentará la solución de cada una de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex). Así mismo, se deben identificar las necesidades de los usuarios finales referente a: información relevante y de valor para los diferentes niveles de las entidades, visualización de la información, e identificación de roles, perfiles.

#### Fase 2 - Diagnóstico y diseño de la solución

En esta fase del proyecto el proponente deberá entregar un diagnóstico identificando las funcionalidades que se necesitan implementar en cada una de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) con base en la información recolectada en la etapa anterior para cumplir con las necesidades de cada una de las tres entidades.



El diagnóstico debe asegurar cómo se realizarán los procesos para garantizar la integración e integridad de la información.

El proponente deberá entregar un documento con el diseño de la solución de CRM a ser implementada para ser validada y aprobada. El documento deberá contener entre otros los siguientes puntos:

- Descripción detallada del diseño de toda la solución, incluyendo la información recolectada en la fase 1.
- Descripción de todos los componentes que la integran.
- Describir la forma cómo se realizará la lectura e integración de la información que se tiene en las diferentes fuentes de datos y los procesos de ETL a realizar con la información proveniente de archivos en Excel o TXT.
- Diseño de los diferentes reportes e indicadores que se definan en el transcurso del proyecto con cada una de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex).
- Diseño de los demás reportes y herramientas que cada una de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) considere se deben implementar para cumplir las necesidades de visualización de información.
- Toda la documentación adicional necesaria para sustentar claramente el diseño de la solución.
- Estrategia para la apropiación de la solución: el proponente deberá describir como se llevará a cabo la estrategia de apropiación de la solución por parte de las áreas involucradas en el reporte de información a la solución, garantizando su uso y reporte consiente y oportuno de la información recolectada. Debe describir cómo será su implementación y en qué fase o fases del proceso.
- Demás elementos que el proponente y/o cada una de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) consideren necesarias para cumplir con los requerimientos y objetivos de la contratación a realizar.

### **Fase 3 – Adecuación y personalización de la Solución de CRM**

En esta fase del proyecto el proponente se encargará de realizar la personalización y adecuaciones de la solución de CRM a implementar en cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex), garantizando entre otros, la integración con las diversas fuentes de datos además de la parametrización, homologación y unificación de información.



Dentro de los aspectos a considerar en el desarrollo de los reportes están entre otros: parametrización y construcción de indicadores, tableros de control y demás reportes incluidos en la solución de CRM.

#### **Fase 4 - Pruebas de la solución de CRM**

Esta fase comprende la realización de pruebas técnicas y funcionales que garanticen el correcto funcionamiento de los módulos implementados, cumpliendo con los requerimientos establecidos en las fases 1, 2 y 3.

El proponente debe proporcionar y detallar el uso del ambiente de pruebas donde se puedan verificar nuevas funcionalidades antes del paso a producción, no debe tener costo adicional en infraestructura y licencias.

El proponente se debe comprometer a realizar las pruebas técnicas de la solución ofrecida antes de iniciar las pruebas en cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex), las cuales incluyen:

- Pruebas modulares para verificar que la solución ofrecida funciona correctamente.
- Pruebas integrales orientadas a verificar la integridad de operación y de los datos después de la ejecución de diferentes funcionalidades que los comparten.
- Pruebas de las interfaces con otros sistemas del Banco.
- Pruebas de funcionamiento del software en el hardware seleccionado.
- Pruebas para verificar que el servicio ofrecido funciona como se esperaba.
- Pruebas de rendimiento (*stress*) orientada al acceso *WEB*.

En caso de encontrarse inconsistencias o errores en las pruebas, el proponente se compromete a solucionar dichos inconvenientes y realizar nuevamente los sets de pruebas para verificar su correcta funcionalidad. El proponente deberá proporcionar a cada una de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) los resultados de las pruebas realizadas.

#### **Fase 5 - Puesta en producción de la solución**

Esta fase comprende la puesta en producción del CRM, así como la instalación y configuración de la plataforma de software y hardware requeridos para garantizar el correcto funcionamiento de la solución en cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex).

El proponente deberá entregar la solución de CRM funcionando correctamente para que pueda ser instalada en ambiente de producción con autorización previa de cada una de las tres entidades. Así mismo, se deben de haber surtido los procesos de capacitación funcional y técnica de la solución.



## Fase 6 - Documentación y cierre

El proponente deberá entregar a cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) la documentación técnica y de usuario en **español** incluyendo los siguientes elementos: Documentación del proyecto o del servicio ofrecido, manual de usuario, manual técnico, manual de instalación y cualquier otro tipo de manual que se requiera para la administración y soporte del software. La aplicación deberá contar con acceso al manual de usuario.

Para el cierre del contrato el proponente deberá facilitar el logro de los objetivos planteados en estos Términos de Referencia y cumplir con los requisitos establecidos por Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) en el Plan de Trabajo que se defina al inicio del proyecto.

Para todos los módulos de la solución de CRM, el proponente debe garantizar los procesos de capacitación de los diversos usuarios de la solución tanto de administradores como de usuarios finales.

Empresas	Número de licencias para usuarios administradores	Número de licencias para usuarios finales
Bancóldex	2	88
Leasing Bancóldex	4	16
Fiducóldex	2	6

**El número de licencias por entidad es ESTIMADO. Se solicita al proponente presentar, adicional al valor total, el valor unitario por licencia, dado que puede llegar a variar.**

## Fase 7 - Operación.

Una vez personalizada y certificada la solución por parte del Banco se dará inicio a la fase de Operación en la cual todos los usuarios harán uso del sistema y se espera recibir del proponente que resulte seleccionado, el servicio de soporte y actualización de la solución ofrecida por un periodo de un año (1).

### 1.16 OFERTA ECONÓMICA

El proponente deberá presentar tres (3) propuestas económicas, una por cada entidad. Los costos de licenciamiento (uso de software), implementación y operación del proyecto deben ser discriminados por separado. Se espera que el proveedor otorgue mejores precios a nivel de licenciamiento, uno general para las tres entidades, ya que, el volumen de licencias es relevante.



Los costos de implementación son diferentes para cada una de las entidades y dependen de lo que el proveedor considere, según las características de cada una.

En caso de que alguna de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex o Fiducóldex) desista del desarrollo e implementación de la solución de CRM el proveedor deberá mantener los precios dados referente al licenciamiento.

El número de módulos por cada una de las entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex), así como el número de licencias por entidad **es estimado**. Se solicita al proveedor presentar, adicional al valor total, el valor unitario por licencia, dado que puede llegar a variar:

<b>Empresas</b>	<b>Módulos del CRM a implementar</b>	<b>Número de licencias estimadas</b>
Bancóldex	Ventas y Marketing	90 licencias
Leasing Bancóldex	Servicio al cliente, Ventas y Marketing	20 Licencias
Fiducóldex	Servicio al cliente, Ventas y Marketing	8 Licencias

Es de aclarar que después de presentadas las propuestas por cada uno de los proponentes, y en caso de que alguna de las entidades (Leasing Bancóldex o Fiducóldex) desista del proceso, Bancóldex podrá tomar la decisión de contratar solo o en compañía de la entidad (Leasing Bancóldex o Fiducóldex) interesada en continuar con el proceso de contratación.

Adicional a esto y en el eventual caso de que Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) consideren incluir en etapas posteriores la implementación de módulos adicionales a los descritos en estos términos de referencia, como por ejemplo del módulo de redes sociales, el proponente deberá describir en su propuesta económica los costos generales de esta implementación y las características generales y específicas del módulo. Es importante aclarar que la implementación y personalización de este módulo se podrá a discreción del Banco y/o sus filiales, realizar en una etapa posterior con la empresa contratada para desarrollar lo descrito en estos términos de referencia.

### **1.16.3 Items de la Oferta Económica**

El proponente debe discriminar todos los costos en que incurrirá para el desarrollo del presente proyecto en la propuesta económica y que se deben tener en cuenta para el valor total, tales como:

#### **VALOR FASE DE IMPLEMENTACIÓN (Fases 1 a 6)**

- Valor de implementación (descripción detallada).
- Número y valor de las licencias requeridas para la fase de implementación.



- Valor de la implementación de módulos adicionales a los solicitados (incluir la descripción detallada de sus características generales y específicas). La contratación de este servicio es discrecional por parte del Banco y/o sus filiales.

**VALOR FASE DE OPERACIÓN (Fase 7)**

- Valor de operación (valor del servicio de soporte y actualización)
- Número y valor de las licencias requeridas para la fase de operación.

El proponente debe indicar los ajustes según incremento anual para los servicios de soporte y actualizaciones, en todo caso, éste no podrá superar el IPC vigente para el año en curso y no realizarán pagos anticipados por este servicio.

**1.17.5 Forma de pago**

Bancóldex y sus filiales (Leasing Bancóldex y Fiducóldex) pagarán al proponente el valor del contrato que se celebre de acuerdo con los entregables definidos en cada fase del proyecto y no se realizarán pagos por conceptos de anticipos.

La distribución de los pagos por las fases de implementación será la siguiente:

Fase	% de pago
<p><b>Fase 1 – Identificación de necesidades / Levantamiento de información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación y alcance de los componentes principales que integran la solución esperada</li> <li>- Revisión de las fuentes de información existentes</li> <li>- Identificación de necesidades referente a: información relevante y de valor para los diferentes niveles de las entidades, visualización de la información, e identificación de roles, perfiles</li> </ul>	<p><b>13%</b> del valor de la implementación</p>
<p><b>Fase 2 - Diagnóstico y diseño de la solución</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico de las funcionalidades que se necesitan implementar en cada una de las entidades y asegurar como se realizarán los procesos para garantizar la integración e integridad de la información</li> <li>- Entrega de un documento con el diseño de la solución de CRM a ser implementada</li> </ul>	<p><b>13%</b> del valor de la implementación</p>
<p><b>Fase 3 - Adecuación y personalización de la solución</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personalización, adecuaciones y desarrollo de la solución a implementar en cada una de las tres entidades</li> <li>- Parametrización y construcción de indicadores, tableros de control y demás reportes incluidos en la solución de CRM</li> </ul>	<p><b>13%</b> del valor de la implementación</p>



<p><b>Fase 4 - Pruebas de la solución</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de los requerimientos establecidos en las fases 1, 2 y 3</li> <li>- Proporcionar y detallar el uso del ambiente de pruebas</li> <li>- Realizar pruebas técnicas antes de iniciar pruebas en cada una de las entidades</li> <li>- Proporcionar a cada una de las entidades los resultados de las pruebas realizadas</li> <li>- Presentar una prueba de concepto a cada una de las entidades</li> </ul>	<p><b>13%</b> del valor de la implementación</p>
<p><b>Fase 5 - Puesta en producción de la solución</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Puesta en producción del CRM, instalación y configuración de la plataforma de software y hardware</li> </ul>	<p><b>13%</b> del valor de la implementación</p>
<p><b>Fase 6 - Documentación y cierre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entregar la documentación técnica y de usuario en <b>español</b></li> <li>- Garantizar el cumplimiento de todos los objetivos y requisitos establecidos</li> <li>- Garantizar los procesos de capacitación de los diversos usuarios de la solución</li> </ul>	<p><b>35%</b> del valor de la implementación</p>

Los valores se pagarán al proponente contra la presentación de los informes de avance y actas de entrega y visto bueno de la factura por parte del supervisor del contrato. El último pago se realizará una vez se haya finalizado a satisfacción el proyecto y no podrá ser inferior al **35%** del valor total del contrato.

Para la fase de operación el proponente deberá especificar cómo es el cobro del uso de software (paquetes de usuarios, usuarios nombrados etc) y del servicio de soporte y actualización, así como del su periodicidad de pago (mensual, trimestral, anual).

### **2.3 LICENCIAMIENTO DE LA SOLUCIÓN**

Teniendo en cuenta que Bancóldex y sus filiales buscan una solución en la nube se entiende que el termino licenciamiento para efectos del presente documento es el derecho que el Banco y/o sus filiales adquieren para hacer uso del software y no la adquisición de este.

En tal sentido, el proponente deberá describir detalladamente el esquema de licenciamiento de la herramienta, detallando sus costos.

Especificar claramente si se pueden comprar paquetes de licencias o únicamente licencias nombradas, explicar si se requiere un licenciamiento por módulos o con una licencia se pueden utilizar todos los módulos que componen la herramienta. Especificar si la solución requiere de un licenciamiento adicional para realizar la gestión a través de dispositivos móviles, ambientes de pruebas, desarrollo o contingencia.





## **CAPÍTULO IV. ESQUEMA DE SOPORTE DEL SERVICIO A CONTRATAR**

Teniendo en cuenta que Bancóldex y sus filiales buscan una solución en la nube, se aclara que los servicios para el funcionamiento de la solución una vez la misma sea implementada, se refieren exclusivamente a servicios de soporte y actualización de la solución, por lo que en todo aparte de los Términos de Referencia en el que se haga mención a mantenimiento se debe entender que se refiere al servicio de soporte, salvo en lo que se refiere al numeral 2.2.7 sobre Disponibilidad de la solución ofrecida.

### **1.17.4 VIGENCIA DEL CONTRATO**

La vigencia del contrato para la implementación y operación del CRM estará sujeta al plan de trabajo definido por el proponente en su propuesta. En todo caso, la fase de implementación no deberá superar siete (7) meses.

La vigencia de los contratos que se celebren con cada una de las tres entidades (Bancóldex, Leasing Bancóldex y Fiducóldex) se contará a partir de la legalización del mismo, la cual se impartirá contra la aprobación por parte del Departamento Jurídico de las garantías constituidas y la práctica de la diligencia de reconocimiento notarial de texto y firma impuesta por el contratista.

Tal y como se señaló en el numeral 1.5.1 Fases del Proyecto de los presentes Términos de Referencia, el plazo para el servicio de soporte será de un (1) año una vez finalice el periodo de garantía. Este contrato podrá ser prorrogado de común acuerdo entre las partes mediante cruce de cartas con anterioridad al vencimiento del mismo, entendiéndose que EL PROPONENTE deberá ampliar el término de vigencia de las pólizas de seguro constituidas.