CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA NIT. 891580.011 - 1	Código: DAF-27 Versión: 04 Vigencia: 2020-11-30	**TÉRMINOS DE INVITACIÓN**

Fecha de apertura:	**27/08/2024**	**Fecha y hora de cierre:**	**06/09/2024 04:00 pm**
Justificación de la contratación:	La Cámara de Comercio del Cauca, es una entidad sin ánimo de lucro que trabaja por el desarrollo regional a partir de servicios que apoyan las capacidades empresariales, orienta los recursos y esfuerzos de todo su equipo de trabajo para el mejoramiento de la productividad, la competitividad, el emprendimiento y la articulación institucional de la región. Lo anterior dando cumplimiento a las funciones delegadas a la Cámara en el Numeral 2.2.2.38.1.4 del Decreto Único Reglamentario 1074 de mayo de 2015; impulsando la transformación digital de la Entidad integrando datos, automatizando procesos y mejorando la experiencia de los usuarios, incluidas en el PAT 2024 del Área de Tecnología.		
Monto a contratar:	Según cotizaciones	**Duración del objeto de la contratación:**	Hasta tres (03) meses
Objeto de la contratación:	Adquirir e implementar un sistema CRM "Customer Relationship Management" SALESFORCE para optimizar la gestión de relaciones con los empresarios.		
Especificaciones del bien y/o servicio, productos o entregables:	Las siguientes especificaciones deben ser adaptadas según las necesidades de la Entidad: **Integración de Datos** Permitir la integración con fuentes de datos externas. Conexión con plataformas de redes sociales y otras fuentes de información relevantes. **Almacenamiento y Gestión de Datos** Base de datos que cumpla con las normativas de privacidad y seguridad de datos. **Automatización de Procesos** Flujo de trabajo personalizable para automatizar tareas y procesos, reglas de automatización para acciones específicas. **Personalización y Flexibilidad** Configuración flexible para adaptarse a los procesos comerciales de la Entidad. **Experiencia del Usuario** Interfaz de usuario intuitiva y fácil de usar. Acceso desde dispositivos móviles para una experiencia multiplataforma.		

Análisis y Reportes
Herramientas avanzadas de análisis de datos que permitan la generación de informes personalizables y tableros de control en tiempo real para facilitar la toma de decisiones.

Formulario de Diagnóstico
Permitir la creación de formularios de diagnóstico inicial y final que permitan identificar el estado actual de los usuarios que requieren los servicios de promoción y desarrollo y a la vez permita medir el impacto que tienen los servicios a los que accedan.

Gestión de Campañas (capacitaciones, convocatorias, misiones, ferias, concursos)
Herramientas para el registro, planificación, ejecución y seguimiento de la efectividad de las campañas.

Gestión de Ventas
Seguimiento de oportunidades de ventas, gestión de contactos y cuentas.

Servicio al Cliente
Funciones de seguimiento de tickets y solicitudes de servicio. Registro y análisis de la satisfacción del cliente.

Integración con Herramientas Externas
Integración con correos electrónicos (Outlook, Gmail, etc.) y conectividad con herramientas de productividad (Microsoft Office, Google Workspace).

Seguridad
- Encriptación de datos en tránsito y en reposo.
- Controles de acceso basados en roles.

Escalabilidad y Rendimiento
- Capacidad para manejar un crecimiento futuro en la cantidad de datos y usuarios.
- Rendimiento eficiente incluso con grandes conjuntos de datos.

Soporte y Mantenimiento
- Disponibilidad de soporte técnico y actualizaciones regulares.
- Recursos de formación y documentación.

	Cumplimiento Normativo • Cumplimiento con regulaciones de privacidad y protección de datos. • Certificaciones de seguridad relevantes.
Documentación y/o requisitos solicitados:	**Para Personas Naturales:** 1. Copia del documento de identificación 2. RUT o su equivalente en caso que el oferente esté domiciliado en el extranjero. 3. Todo oferente deberá tener matrícula mercantil renovada, exceptuando los casos de las profesiones liberales. Para el caso de oferentes que estén domiciliados en el extranjero, deberán remitir el certificado de matrícula mercantil o su equivalente. **Para Personas Jurídicas:** 1. Copia del documento de identificación del representante legal 2. RUT o su equivalente en caso que el oferente esté domiciliado en el extranjero. 3. Todo oferente deberá tener matrícula mercantil o inscripción renovada. Para el caso de oferentes que estén domiciliados en el extranjero, deberán remitir el certificado de existencia y representación legal o su equivalente. 4. Excepcionalmente y dependiendo de la naturaleza del contratista, la Cámara podrá solicitar el certificado de existencia y representación legal del oferente. **Experiencia:** Experiencia demostrable, adjuntando mínimo dos (2) certificaciones y/o actas de liquidación en las cuales se evidencie la ejecución del objeto de los presentes términos. Otros: • Certificación como Partner y distribuidor de la marca ofertada. • Contar con talento humano certificado y capacitado directamente por marca ofertada. **La propuesta debe incluir por lo menos:** • Nombre del proveedor • Ciudad y fecha

	• Descripción del servicio • Forma de desarrollar el servicio • Duración • Valor de la oferta y forma de pago • Si el valor incluye o no el IVA y quién asume la carga impositiva • Tipo de régimen tributario al que pertenece el proveedor (responsable o no del IVA) • Condiciones para el pago • Domicilio contractual • La propuesta debe ser enviada en formato PDF.
Lugar o medio de recepción:	Las personas naturales o jurídicas interesadas en presentar sus propuestas, deberán remitirlas a los siguientes correos electrónicos: presidenciaejecutiva@cccauca.org, administrador@cccauca.org.co, desarrolloempresarial@cccauca.org.co a nombre de la Econ. ANA FERNANDA MUÑOZ OTOYA, Presidente Ejecutiva de la Entidad, con plazo máximo del día seis **(06) de septiembre de 2024** a las **4:00 p.m.**, indicando en el asunto: **CRM CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA**
Observaciones o aclaraciones:	El proveedor seleccionado debe suscribir con la Cámara de Comercio del Cauca, una cláusula de confidencialidad de la información, así como cumplir con lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 Protección de datos personales. Los datos personales que, en virtud de la presentación de la propuesta y/o cotización, se comparten con LA CÁMARA, serán conservados con especial cuidado, de conformidad con los parámetros establecidos en la normatividad vigente y lo contemplado en la Política de Tratamiento de Datos Personales de LA CÁMARA (disponible en https://www.cccauca.org.co/atencion-ciudadana/terminos-condiciones-de-uso); de igual manera el oferente autoriza a LA CÁMARA para utilizar estos datos personales con fines administrativos internos, autorización que se entiende con la presentación de la propuesta y/o cotización. El proveedor seleccionado deberá cumplir con lo establecido en la Ley 797 de 2003, y demás legislación concordante con relación a la obligatoriedad de acreditar el pago de seguridad social y parafiscales, teniendo en cuenta su denominación, sea Persona Natural o Persona Jurídica. El proveedor debe tener en cuenta que la cotización o propuesta presentada debe incluir todos los costos que deba asumir para llevar a cabo de manera satisfactoria la prestación del servicio o proveeduría de

	bienes, incluidos los gastos de desplazamientos o transportes, ya que la Cámara de Comercio del Cauca asume que el valor presentado en la cotización o propuesta incluye todos los gastos y ganancias del contratista; por lo que no pagará un valor superior al cotizado. En concordancia con las disposiciones establecidas en el Manual de Contratación de la Cámara de Comercio del Cauca, se otorgará una puntuación adicional a aquellos oferentes domiciliados en el departamento del Cauca, como medida de fomento a la participación local y desarrollo empresarial regional. Para resolver inquietudes de los presentes términos, escribir al correo electrónico soportesistemas@cccauca.org.co, hasta el día cinco (05) de septiembre de 2024 a la 01:00 pm.

El incumplimiento de alguno de los requisitos descritos anteriormente, hará que la propuesta y/o cotización no sea considerada.

Los presentes términos de invitación se expiden en Popayán a los veintiséis (26) días del mes de agosto del año dos mil veinticuatro (2024).

Firma del solicitante: _____.
Nombre: Carlos Andrés Hurtado Dorado
Cargo: Director de Tecnología
Correo electrónico: administrador@cccauca.org.co

Firmado digitalmente por LUZ STELLA RAMIREZ GARCIA
Fecha: 2024.08.26 16:43:47 -05'00'

Vo. Bo. Vicepresidencia Corporativa
CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA.