



ANEXO 1

TÉRMINOS DE REFERENCIA DETALLADOS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE UNA SOLUCIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN (ERP/CRM) PARA LA CRUZ ROJA VENEZOLANA PROCESO:

RFQ-CRV-SOFT26-002

1. Introducción y Antecedentes

La Cruz Roja Venezolana (CRV) busca implementar una solución tecnológica de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) y Gestión de Relaciones (CRM) que permita centralizar sus procesos operativos, financieros y humanitarios. El objetivo es fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas ante donantes y la eficiencia en la respuesta operativa en el contexto nacional.

2. Objetivo General

Contratar a una empresa o consorcio especializado para el suministro, configuración, personalización, migración de datos, capacitación y soporte de una solución de software integral (ERP/CRM) que automatice los flujos de trabajo de la CRV bajo estándares internacionales y normativa legal venezolana.

3. Objetivos Específicos

- Implementar una arquitectura modular que cubra las áreas administrativa, médica, académica y humanitaria.
- Garantizar la localización fiscal y laboral completa según la normativa venezolana vigente (SENIAT, IVSS, FAOV, INCES, LOTTT).
- Asegurar la integración con pasarelas de pago nacionales y sistemas de control biométrico.
- Capacitar al personal técnico y operativo para garantizar la autonomía en el uso del sistema.
- Establecer un esquema de soporte técnico con tiempos de respuesta garantizados en Caracas.

4. Alcance del Proyecto

La solución propuesta debe cubrir, como mínimo, las siguientes capacidades:

4.1 Módulos Básicos

- Finanzas y Contabilidad: Contabilidad multimoneda (Bs./USD), manejo de tasas BCV, presupuestos por proyectos/donantes, activos fijos y conciliación bancaria.
- Compras y Suministros: Gestión de requisiciones, Solicitudes de Cotización (RFQ), Cuadros Comparativos de Ofertas (CBA) y flujos de aprobación.
- Inventarios y Almacenes: Trazabilidad por lotes (insumos médicos), fechas de vencimiento,



multialmacén y control de donaciones en especie.

- Gestión de Proyectos: Seguimiento de hitos, indicadores de impacto (KPIs) y ejecución presupuestaria ligada a financiamiento externo.
- CRM y Captación: Gestión de base de datos de voluntarios, donantes y aliados; seguimiento de interacciones y campañas.

4.2 Módulos Específicos y Personalizaciones

- Gestión de Salud (Hospitales/Clínicas): Historias médicas digitales, gestión de citas, servicios auxiliares y facturación de servicios de salud.
- Gestión Académica: Portal para estudiantes, inscripciones, control de notas y pagos en línea integrados.
- Talento Humano y Nómina: Cálculo de nómina venezolana, gestión de vacaciones, liquidaciones e integración con relojes biométricos para control de asistencia.

4.3 Servicios Complementarios

El proveedor seleccionado deberá ejecutar los siguientes servicios esenciales para asegurar el éxito del proyecto:

- Configuración y Parametrización: Ajuste del sistema de acuerdo con los procesos operativos aprobados en la fase de levantamiento, asegurando que los flujos de aprobación coincidan con la estructura jerárquica de la CRV.
- Desarrollo de Adaptaciones (Customización): Programación de funcionalidades específicas requeridas por la CRV que no formen parte de las funciones nativas del software propuesto, sin comprometer la capacidad de actualización futura del sistema.
- Ciclo de Pruebas Integrales: Ejecución de pruebas unitarias, de integración y Pruebas de Aceptación de Usuario (UAT) para validar que cada módulo responda correctamente antes de la salida a producción.
- Localización Legal y Fiscal: Adaptación obligatoria del sistema a la normativa venezolana, incluyendo:
 - Configuración de libros de IVA (Compras/Ventas).
 - Retenciones de ISLR e IVA.
 - Formatos de factura electrónica o formas libres según providencias del SENIAT.
 - Reportes legales de nómina y parafiscales.
- Gestión de Datos y Migración: Definición de plantillas, limpieza y carga masiva de datos históricos y saldos iniciales (proveedores, inventarios, activos, expedientes de voluntarios y personal).
- Plan de Capacitación:
 - Formación para Administradores de Sistema (configuración de roles y permisos).
 - Formación para Usuarios Finales por áreas (Finanzas, Compras, Salud, etc.).
 - Entrega de manuales de procedimiento y guías rápidas de usuario.

AV ANDRES BELLO EDIF 4 CRUZ ROJA VENEZOLANA PISO 1 OF UNICA URB
SAN BERNARDINO CARACAS DISTRITO CAPITAL ZONA POSTAL 1010



- Definición de Perfiles y Seguridad: Configuración de la matriz de accesos basada en roles (RBAC), garantizando que el personal solo acceda a la información pertinente a sus funciones.
- Soporte y Garantía Post-Salida: Periodo de acompañamiento presencial o remoto inmediatamente después del "Go-Live" para resolver incidencias en tiempo real y asegurar la estabilidad operativa.
- Mantenimiento Evolutivo Anual: Provisión de actualizaciones de seguridad, parches técnicos y actualizaciones legales para mantener el sistema vigente frente a cambios en la normativa nacional.

5. Requisitos Técnicos y Funcionales

El sistema debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Arquitectura: Preferiblemente basada en la nube (Cloud) o con capacidades híbridas, accesible vía web y dispositivos móviles.
- Escalabilidad: Dimensionado inicialmente para 60 usuarios concurrentes con capacidad de crecimiento.
- Seguridad: Encriptación de datos sensibles, cumplimiento de estándares de protección de datos humanitarios y registros de auditoría (logs) inalterables.
- Disponibilidad: Capacidad de funcionamiento con baja latencia y opciones de respaldo ante fallas de conectividad.
- Accesibilidad: Interfaz de usuario intuitiva y fácil de usar.
- Integración: Capacidad para integrarse con sistemas externos (pasarelas de pago, sistema biométrico).
- Reportes: Generación de reportes personalizables para la toma de decisiones.
- Acceso Remoto: Posibilidad de acceso al sistema de forma remota y segura.
- Auditoría: Trazabilidad de las operaciones y registros de auditoría.

6. Esquema de Licenciamiento y Estructura de Costos

El proveedor deberá presentar una propuesta económica detallada, transparente y sin costos ocultos, estructurada de la siguiente manera:

6.1 Modelo de Licenciamiento o Suscripción

- Detalle de la Solución: Especificar si el modelo es SaaS (Software as a Service), On-premise (instalación local) o basado en código abierto con servicios de soporte.
- Escalabilidad de Usuarios: Desglose de costos para un volumen inicial de 60 usuarios. El proveedor debe indicar el costo unitario por usuario adicional (del usuario 61 en



adelante) para previsiones de crecimiento futuro.

- Recurrencia: Clarificar si los pagos son únicos (perpetuos) o bajo suscripción (mensual/anual).

6.2 Servicios de Implementación y Consultoría

- Ingeniería de Procesos: Costos por levantamiento, configuración, parametrización y puesta en marcha.
- Migración de Datos: Costo por la extracción, limpieza y carga masiva de información histórica y saldos iniciales.
- Desarrollos a Medida: Estimación de costos para las funcionalidades específicas de los módulos de Salud, Educación y Nómina.

6.3 Localización Venezolana e Integraciones

- Cumplimiento Legal: Costo por la adaptación del sistema a la normativa fiscal (SENIAT), laboral (LOTTT) y parafiscal (IVSS, FAOV, INCES) de Venezuela.
- Conectividad: Costos por la integración técnica con pasarelas de pago nacionales y sistemas de control biométrico de asistencia.

6.4 Soporte, Mantenimiento y Garantía

- Plan de Soporte Anual: Tarifa anual post-implementación que incluya actualizaciones de seguridad, parches técnicos y soporte en horario de oficina de Venezuela.
- Garantía Técnica: El proveedor debe especificar un periodo de garantía (mínimo 6 meses) tras el acta de aceptación final, donde la resolución de errores sea sin costo adicional

6.5 Condiciones de Facturación y Moneda

- Transparencia en Divisas: Dada la naturaleza de la economía nacional, el proveedor debe especificar la moneda de referencia de su propuesta. En caso de cotizar en moneda extranjera, deberá indicar explícitamente que la facturación en Bolívars se realizará a la tasa oficial del Banco Central de Venezuela (BCV) a la fecha del pago.
- Flujo de Caja: El proveedor debe proponer un cronograma de pagos vinculado a hitos de cumplimiento y entregables aceptados por la CRV.

7. Perfil del Proveedor

El proponente podrá presentar soluciones basadas en software libre (Open Source), software propietario o desarrollos a medida, siempre que cumpla con:

AV ANDRES BELLO EDIF 4 CRUZ ROJA VENEZOLANA PISO 1 OF UNICA URB
SAN BERNARDINO CARACAS DISTRITO CAPITAL ZONA POSTAL 1010



- Experiencia mínima comprobada de 5 años en implementaciones de sistemas de gestión.
- Casos de éxito documentados en el sector salud (clínicas/hospitales) y sector educativo.
- Personal técnico certificado en la tecnología propuesta.
- Presencia física o capacidad de soporte técnico presencial en Caracas.
- Estatus Legal: Registro Mercantil y RIF vigente, referencias bancarias y comerciales, y cumplimiento con la normativa del SENIAT para sistemas de facturación.
- Conocimiento de las regulaciones contables y fiscales venezolanas, y todo el marco regulatorio que pueda impactar la operación del software, particularmente en la gestión de datos sensibles de beneficiarios y donantes
- Capacidad para proporcionar soporte técnico y mantenimiento post-implementación; Dada nuestra ubicación en Caracas, el proveedor deberá contar con la capacidad de ofrecer soporte técnico post-implementación que garantice tiempos de respuesta adecuados y adaptados a nuestros requerimientos, priorizando la resolución eficiente de cualquier incidencia.
- Referencias de proyectos similares.

8. Metodología de Implementación

El proveedor deberá proponer una metodología de implementación clara y estructurada (ej. Ágil, Waterfall o Híbrida), que incluya:

- Fases del proyecto (planificación, análisis, diseño, desarrollo, pruebas, capacitación, puesta en producción, post-implementación).
- Cronograma de actividades detallado con hitos y entregables.
- Roles y responsabilidades del equipo del proveedor y del equipo de la CRV.
- Estrategia de gestión del cambio.
- Plan de comunicación.
- Levantamiento: Documento de análisis de brechas (Gap Analysis).
- Configuración/Desarrollo: Sistema parametrizado y pruebas de QA.
- Capacitación: Manuales de usuario y sesiones de formación grabadas.
- Migración y Salida a Producción: Plan de corte (Cut-over) y carga de saldos iniciales.
- Post-implementación: Periodo de estabilización y soporte de 12 meses mínimo.



9. Entregables

Los entregables mínimos esperados incluyen:

- Documento de Análisis de Requerimientos y Diseño.
- Plan de Proyecto detallado.
- Planificación financiera detallada incluyendo los costos por fase, previsiones de pagos, costos de licencias y gastos operativos, según sus requerimientos.
- Instalación y configuración del sistema con los módulos solicitados.
- Módulos personalizados y/o desarrollos específicos.
- Informe de Pruebas y Certificación de Calidad.
- Manuales de Usuario y Administrador del sistema.
- Plan de Capacitación y Material de Capacitación.
- Informe de Puesta en Producción.
- Licencias y módulos de terceros.

10. Presentación de Documentación Legal Básica

Para ser considerados, los proveedores interesados deberán adjuntar a su propuesta la siguiente documentación legal:

- Fotocopia o Archivo Digital del Registro Mercantil de la empresa, debidamente actualizado.
- Fotocopia o Archivo Digital del Registro de Información Fiscal (RIF) vigente.
- Fotocopia o Archivo Digital de la Cédula de Identidad del Representante Legal de la empresa.
- Fotocopia o Archivo Digital de Referencias bancarias y comerciales (al menos tres de cada una).
- Permisos y licencias comerciales vigentes emitidas por la autoridad competente en Venezuela, que avalen la legalidad de sus operaciones como empresa de servicios tecnológicos, incluyendo la debida autorización y homologación por parte del SENIAT como proveedor de sistemas informáticos para la emisión de facturas y otros documentos fiscales, según la normativa vigente.

11. Condiciones Contractuales

- Propiedad Intelectual: Los desarrollos personalizados realizados para la CRV serán



propiedad de la Cruz Roja Venezolana.

- Confidencialidad: El proveedor deberá firmar un acuerdo de confidencialidad para proteger la información sensible de la CRV.
- Garantía: El proveedor deberá ofrecer una garantía sobre la funcionalidad y estabilidad del sistema implementado por un período a determinar.
- Penalidades: Se establecerán penalidades por incumplimiento de hitos o plazos acordados.
- Forma de Pago: Se establecerá un cronograma de pagos basado en hitos del proyecto y entregables aceptados.

12. Estructura de Costos (Propuesta Económica)

El proveedor deberá desglosar su oferta de la siguiente manera:

- Licenciamiento: Costo recurrente o único (especificar si es por usuario o por módulos).
- Servicios de Implementación: Consultoría, configuración y personalización.
- Localización: Costo de adaptación a leyes venezolanas.
- Soporte y Mantenimiento: Tarifa anual post-garantía.

13. Criterios de Evaluación de Propuestas

Las propuestas para la implementación del software serán evaluadas basándose en los siguientes criterios clave:

- Experiencia y Cualificación del Proveedor: Trayectoria comprobada en implementaciones, con énfasis en sectores de salud y educación, y certificaciones del equipo.
- Metodología y Plan de Trabajo: Claridad de la metodología de implementación, plan de capacitación, gestión del cambio y el flujo de caja estimado.
- Adecuación Técnica de la Solución: Alineación de la propuesta (módulos y personalizaciones) con los requisitos de la CRV, buscando optimización y escalabilidad.
- Detalle y Desglose de Costos: Transparencia en la estructura de precios de licencias, servicios de implementación, desarrollo y mantenimiento.
- Referencias y Casos de Éxito: Validación de la capacidad y calidad del proveedor a través de la experiencia de clientes anteriores.
- Soporte Técnico y Tiempos de Respuesta: Propuesta de soporte post-implementación, incluyendo la capacidad de respuesta y adaptación a la zona horaria de Venezuela.



- Plazos de entrega y metodologías de gestión del cambio.

14. Presentación de Propuestas

Los interesados deberán presentar sus propuestas técnicas y económicas detalladas, incluyendo todos los aspectos solicitados en estos Términos de Referencia, en la fecha y forma que se establezcan en la Convocatoria a Licitación Pública.