

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

Proceso solicitante: VICEPRESIDENCIA SERVICIO AL CLIENTE

Vigencia: 2021

Fecha:09/03/2021

A continuación, presentamos el estudio previo para satisfacer la necesidad de Contratar el servicio de la plataforma tecnológica de gestión Omnicanal (Inconcert) integrada en el centro de contacto telefónico y digital de Servicios Postales Nacionales, a nivel nacional, actualmente llamada “plataforma tecnológica de gestión de servicio Omnicanal tipo SaaS”.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Servicios Postales Nacionales implementó una plataforma tecnológica integral Omnicanal que permite operar, gestionar y administrar los canales de servicios presenciales, digitales y de voz de una manera óptima, que asegura la confiabilidad, calidad y alta disponibilidad en el servicio prestado a clientes naturales, corporativos y aliados comerciales.

La plataforma a nivel nacional implementó y actualizó canales que actualmente se utilizan como: Inbound, Outbound, IVR transaccional, procesamiento de correos electrónicos, procesamiento de escritos, chat, buzón de mensajes de voz, callback, chat, SMS, redes sociales, integrando conjuntamente los componentes o herramientas de IVR, CTI, CRM, Chat, virtual hold, entre otros, con escalabilidad a dispositivos móviles como WhatsApp, bots, identificación de llamada, entre otros.

Por todos los servicios y componentes anteriormente mencionados, es necesario para el funcionamiento, operabilidad y para satisfacer las necesidades de la plataforma tecnológica Omnicanal con el licenciamiento para los agentes del Call Center y servicio al cliente, que son los encargados de operar las herramientas y componentes internos de la plataforma Omnicanal, la cual integra el centro de contacto telefónico, digital y electrónico a nivel nacional de Servicios Postales Nacionales; Adicionalmente se necesitan permisos, licencias y acompañamiento para utilizar y darle continuidad a las comunicaciones con los clientes de SPN, mediante correo electrónico, SMS, llamadas, WhatsApp Business API, redes sociales y Chat Bot.

BPM Consulting es Partner activo y exclusivo en Colombia de los servicios y licencias de las soluciones de software del fabricante **Inconcert**. , BPM Consulting, en su calidad de partner de INCONCERT fue el proveedor directo de las soluciones para atender las necesidades mediante la plataforma tecnológica Omnicanal INCONCERT, mediante desarrollos a la medida, como el Bot para el canal del chat, que permite la autogestión de los clientes y responder inquietudes frecuentes de forma inmediata las 24 horas del día de los 365 días del año con los flujos implementados de recolección, cotización, ubicación de puntos de venta, ubicación de código postal, ubicación de oficinas de servicio al cliente, trazabilidad de envíos, recepción de PQR, información de pagos de impuestos, giros nacionales e internacionales. De igual forma se contó con soporte para la implementación y funcionamiento de la plataforma necesaria para el Call Center.

Dicha plataforma fue adjudicada mediante el contrato 169-2020 con el proveedor **BPM Consulting**, la cual es la única empresa que nos puede brindar la operabilidad y funcionamiento de la Plataforma Tecnológica Omnicanal INCONCERT, la cual fue proveedora de la plataforma actualizada en el segundo semestre del 2020.

Por lo anterior mencionado, se requiere realizar la continuidad comercial con el fin de garantizar el funcionamiento de la Plataforma de Gestión Omnicanal por el periodo de un año.

Este proceso se encuentra contemplado en el plan anual de adquisiciones (PAA) del 2021.

2. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN

Para el año 2020 se suscribió un contrato para la adquisición e implementación de una nueva plataforma tecnológica integral Omnicanal que permitiera operar, gestionar y administrar los canales de servicios presenciales, digitales y de voz de una manera óptima para Servicios Postales Nacionales; Dicha plataforma

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

fue adquirida en modalidad de servicio tipo SaaS y ajustada bajo el contrato 169-2020 e implementa por el proveedor **BPM Consulting** como Partner de **Inconcert**. **BPM Consulting** actualmente está brindando seguimiento para el correcto funcionamiento de la plataforma Omnicanal y de las licencias para los agentes del Call Center y servicio al cliente.

Esta plataforma tecnológica Omnicanal soporta los procesos de servicio al cliente los cuales centralizan y se integran con el aplicativo Core de la entidad.

Debido a la contingencia a nivel mundial de la pandemia, las solicitudes a través del canal presencial disminuyeron un 36% en el año 2020 en comparación con el año anterior (2019) dada las cuarentenas y cierres de las ciudades, con esto, se evidenció la importancia de los canales digitales de la entidad, pues se justificó un aumento en los canales digitales y telefónicos de SPN, dando gran importancia a la Plataforma Omnicanal ya que unifico todos los servicios digitales, canales de voz, chat, Bot y correos de la entidad.

Los beneficios que se obtuvieron con la implementación de la plataforma fueron:

1. Mejora la experiencia de usuario.
2. Optimización de procesos tecnológicos.
3. Automatización de procesos manuales.
4. Mayor control de medición y gestión de indicadores.
5. Consolidación de procesos de servicio al cliente y su información.
6. Centraliza toda la información de clientes en una única base de datos.
7. Posibilita la segmentación de clientes.
8. Construcción y análisis de resultados a través de indicadores de gestión.
9. Auto gestión de los clientes
10. Respuestas frecuentes las 24 horas del día, 365 días al año.
11. Ubicación geolocalizada de las oficinas, aliados y expendios de SPN. Por bases de datos
12. Recolección, cotización, trazabilidad.
13. Recepción de PQR, pago de impuestos, giros nacionales e internacionales.

Los canales de atención actualmente prestan los siguientes servicios:

- a) Brinda a terceros información y asesoría necesaria en los temas básicos relacionados con el portafolio de servicios brindados por Servicios Postales Nacionales.
- b) Brinda información respecto al estado del envío según la modalidad y brinda la trazabilidad del envío.
- c) Realiza consulta en el Chat virtual de la página web oficial (Bot) de la entidad para validar el estado del envío consultado.
- d) Cuando se requiera, elevar consultas y priorizaciones a la Entidad sobre los envíos consultados.
- e) Hace seguimiento a las consultas y priorizaciones de envíos realizadas y dar respuesta a los clientes.
- f) Brinda asesoría y realiza gestión de envíos de casillero virtual.
- g) Brinda la cotización de un servicio dependiendo de la ciudad de origen y de la ciudad de destino.
- h) Se ubicaron geográficamente los puntos de venta, aliados comerciales y oficinas de servicio al cliente con el fin de que los clientes encuentren las oficinas más cercanas.
- i) Por medio del Chat virtual los clientes pueden escalar PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos).
- j) Registra en el aplicativo CRM que se defina los PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos)

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

- k) Ejecución de procesos masivos, periódicos o esporádicos, que son propios del portafolio de servicios de la Entidad.
- l) Implementación del WhatsApp empresarial de Servicios Postales Nacionales para la prestación del servicio de información a los ciudadanos y clientes a través de su centro de contactos, el cual será manejado por los agentes del Contac Center mediante licencias de la plataforma Omnicanal INCONCERT provista por BPM Consulting.
- m) Se realiza la grabación masiva de las llamadas realizados por los usuarios al Call Center.

En el contrato 169-2020 se definió un alcance de implementación y parametrización específico sobre la plataforma Omnicanal Inconcert, el cual fue realizado por el proveedor BPM Consulting y que es la base funcional requerida para este nuevo contrato. Esto significa que todo nuevo alcance y/o funcionalidad que no esté en dicha base ya realizada y que pueda ser requerido por SPN durante la ejecución de esta nueva contratación, deberá ser compartida a detalle por SPN al proveedor BPM Consulting, para que éste realice el dimensionamiento de las horas desarrollo requeridas, vía por la cual SPN deberá contratar esos trabajos.

A continuación, se relaciona los aspectos generales implementados de acuerdo con los alcances acordados en el contrato 169-2020 que es la base y continuidad del servicio requerido:

# Requerimiento	Descripción
Requerimiento 1- Horario	La plataforma debe permitir manejar diferentes horarios para cada canal de atención e informarlo a los clientes que se comuniquen en horario no laboral. El servicio de atención será definido por la Entidad, el cual se realiza actualmente en la jornada ordinaria definida en la normatividad colombiana vigente de lunes a sábados. El horario y los días de trabajo podrán ser modificados de acuerdo con las necesidades de servicio de la Entidad.
Requerimiento 2- Contact Center	ACD - Automatic Call Distributor: <ul style="list-style-type: none"> • Distribución automática de llamadas entrantes (carga de trabajo similar por gestor telefónico) • Manejo de algoritmos de enrutamiento de llamadas • Gestión ordenada de colas de espera • Manejo de prioridades en la cola de espera a los clientes • Asignación del nivel de servicio • Grabación 100% tanto en entrada como salida • Llamadas entre extensiones. • Información de la posición en la cola, tiempo aproximado de atención etc. • Manejo de turnos con devolución de llamada • Tratamiento de llamadas en espera personalizados (música-mensajes). • Transferencia de llamadas a otros agentes o staff • Conferencia • Agente multi skill (diferentes colas con diferentes prioridades) • Monitoreo de llamadas de entrada, salida o IVR. • Posibilidad de devolución llamadas cuando el cliente está esperando • Deseable: Devolución automática de llamada al cliente cuando se cae la llamada o se corta. CTI: Computer – telephone Integration: <ul style="list-style-type: none"> • En llamada de entrada integrar información de cliente y mostrar al asesor • En llamada de salida enviar información al siguiente proceso
Requerimiento 3 - Outbound	La plataforma debe contar con marcadores automáticos para apoyar la labor de los asesores. Como mínimo los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> a) Blend: uso de agente inbound libre en llamada outbound b) Predictivo: Sistema realiza proceso de marcado y timbrado c) Progresivo: Programación de llamadas

# Requerimiento	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> d) Robot: llamada para reproducir un mensaje grabado e) Grabación de llamadas f) Script para gestión de la llamada: guion, tipificación, fecha, hora y datos de persona contactada g) Opción de reagendar llamada en caso de que el cliente no pueda atender o seguimiento. h) Integrar estos registros al sistema de gestión del operador. i) El proveedor se encarga y responsabiliza por su uso y licenciamiento ante entidades de control y del gobierno.
Requerimiento 4- Líneas telefónicas	<ul style="list-style-type: none"> a) Para las llamadas de salida el contratista deberá garantizar una solución de contingencia en el evento que las líneas de la Entidad no estén disponibles. Se cobrarán a SPN con minutos de salida.
Requerimiento 5 – Sistema de gestión de agentes	<ul style="list-style-type: none"> a) Servicio de Wokforce manager para realizar la planeación y control de los asesores b) Manejo de roles y perfiles c) Administración de estados: descanso, almuerzo, disponible, capacitación, etc.) d) Reportes control de agentes
Requerimiento 6- IVR (Sistema de audio respuesta)	<ul style="list-style-type: none"> a) Es el punto inicial de llegada para el cliente que llama y a través de su navegación se cuenta con la opción de comunicación con un agente. Debe ser dinámico y flexible para adaptarse a la necesidad de la Entidad y de los clientes. b) Gestionar el 100% de las llamadas entrantes, para ello debe tener la capacidad de soportar todo el tráfico de llamadas. c) Diseñar e implementar el árbol de gestión de llamadas, dinámico, actualizable, de fácil actualización, flexible a cambios en línea, de acuerdo con las necesidades de la operación de la Entidad. d) Permitir la caracterización de las llamadas y la previa identificación y autenticación del llamante. Debe estar en capacidad de identificar al usuario o cliente externo inicialmente, a su ingreso a los servicios del Contact Center, definir su perfil y sus necesidades antes de que la llamada sea transferida a un agente. e) Tendrá la funcionalidad transaccional, de información y enrutador a grupo de agentes, de acuerdo con las necesidades y especificaciones de la Entidad. f) Distribuir de manera automática las llamadas a un grupo de agentes mediante un algoritmo de enrutamiento y distribución que interactúe con llamadas atendidas y transferidas del IVR al agente y viceversa. g) Es ideal contar con servicios de la síntesis de voz (TTS) en el sistema de audio respuesta IVR. h) Actualizar de manera periódica respecto mensajes ocasionales, productos o servicios o cambios en la información, para ello se requiere la disponibilidad de la infraestructura necesaria para realizar la grabación y garantizar realizar cambios puntuales en tiempos de entre 1 y 5 días calendario dependiendo de su complejidad. i) Tener mensajes pregrabados para todas las llamadas en espera y opciones de selección, modificables de acuerdo con la necesidad. j) Permitir mensajes de cierre de servicio por horario de atención. k) Priorización de atención a segmentos específicos de clientes, identificando el contacto y transferencia de llamada al agente, desde la integración con el sistema CRM que se defina. l) Atención 7x24 de servicios transaccionales existentes como consulta del estado del envío, e inclusión de nuevos servicios transaccionales que se requieran adaptar de acuerdo con las necesidades del negocio.

# Requerimiento	Descripción
	<p>m) Debe contar un sistema de reportes de gestión de la plataforma (estadísticas de audio-textos, navegación, uso de canales, transacciones realizadas) e informes de la trazabilidad del cliente en el IVR y monitoreo del mismo de manera permanente.</p> <p>Mensajes de voz:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Garantizar la capacidad de entregar mensaje de voz a cualquier operador de telefonía celular (Outbound) y capacidad de redireccionamiento a un número fijo suministrado por la Entidad 2. Configuración y desarrollo de IVR (debe incluir desarrollo de aplicación, grabación de audios, configuración TTS), capacidad de utilización de plantillas de IVR para personalización de mensajes. 3. Garantizar la capacidad para suministrar el servicio de envío de mensajes de voz 24/7; de acuerdo con la cantidad de canales de telefonía disponibles y provistos por SPN. <p>Mensajes de Espera</p> <p>Mensajes de espera dinámicos, fácilmente modificables conforme a los requerimientos de Entidad, para ser utilizados en los horarios fuera de servicio o en momentos de espera, para los servicios del Canal que lo requieran.</p> <p>IVR – IVR Transaccional</p> <p>El proveedor deberá disponer de un servicio que permita atender peticiones de información formuladas vía telefónica utilizando sistemas de respuesta de voz interactiva (IVR). La opción debe ser robusta, de fácil implementación e interoperable con las herramientas tecnológicas y sistemas de información que determine la Entidad. El proveedor debe tener la capacidad de llevar a cabo el desarrollo, montaje y operación de un IVR que opere veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, que ofrezca a la persona que se comuniquen por la línea local o la línea gratuita nacional, de acuerdo con los criterios establecidos por la Entidad, información relacionada con los procesos o trámites que adelanta en la Entidad.</p> <p>Requisitos Mínimos del Sistema IVR- IVR Transaccional</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización periódica de las bases de consulta que soportan las transacciones. Para las consultas se deben tener en cuenta los criterios de cambio de información y trazabilidad de la misma en las bases de datos y sistemas de información de la Entidad. 2. Implementación de mecanismos de autenticación basados en la información consignada en las bases de datos de la Entidad, o en estrategias de identificación que permitan mantener la seguridad de la información. 3. Fácil accesibilidad y navegabilidad. 4. El IVR debe ser adaptable técnicamente a las necesidades de La Entidad para los clientes y aliados comerciales en un término no superior a cinco (5) días, luego de efectuado el requerimiento. 5. Deberá estar en capacidad de brindar respuesta cuando los volúmenes de entrada de llamadas sean muy altos en momentos de horas pico; agendando y devolviendo llamadas a los clientes a través de un aviso que alerte al agente de servicio telefónico. 6. El operador deberá proveer las estadísticas y reportes de comportamiento del servicio. 7. La Entidad aprobará los textos del contenido de la información, los niveles de seguridad para el acceso a la información y otros inherentes a la operación de la línea de audio respuesta IVR. 8. El uso y manejo del licenciamiento de la herramienta durante la ejecución del contrato es responsabilidad del operador.
Requerimiento 8 - Integraciones	Se requiere integrar La plataforma tecnológica Omnicanal con el sistema de operación de 4-72, como son: Sipost, Pagina Web, y Casillero Virtual.

# Requerimiento	Descripción
	Inicialmente se requiere una consulta sencilla sobre el sistema SIPOST en la que el cliente en el IVR digita el número de guía y el sistema le retorna información del envío.
Requerimiento 9 – satisfacción de clientes	<ul style="list-style-type: none"> a) Registro de las Sugerencias, Quejas o Felicitaciones de los clientes en el sistema CRM que se defina. b) Permitir, al finalizar la interacción con el asesor, la realización de una encuesta de satisfacción. Dicha encuesta debe generar un archivo con estadística (general, por pregunta, por asesor, por canal, etc.) y permitir ver histórico. c) Permitir preguntar al cliente si quiere calificar la encuesta o no d) El archivo generado debe estar disponible para su consulta a través de un servicio web de manera online. e) Deseable que el asesor vea en línea la calificación que el cliente coloca en la encuesta f) Posibilidad de realizar encuesta por SMS, IVR y/o correo electrónico. g) Consolidaciones estadísticas NPS y flujo para gestión de detractores, pasivos y promotores h) Marca de tipo de cliente (promotor, pasivo y detractor) para identificarlos si se vuelve a contactar
Requerimiento 10- Información del cliente	<p>La plataforma tecnológica Omnicanal integral tipo SaaS. Debe tener incluido un módulo de gestión de clientes tipo CRM que permita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear el cliente que nos está contactando con datos básicos de cliente y datos de contacto • Crear la información de la interacción del cliente: fecha, hora, canal, tipo de solicitud, etc. • Consultar interacciones por cliente • Consultar la calificación del servicio que ha realizado históricamente el cliente • Si el cliente ya está creado en la plataforma, permitir cargar dicha información a los asesores de los diferentes canales para mejorar la experiencia y conocer el caso del cliente • Si el cliente ya ha sido gestionado en otro canal por la misma solicitud conocer que le han dicho y darle continuidad a la atención
Requerimiento 11 – Correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> a) Gestionar los Correos Electrónicos entrantes y salientes, respondiendo todos los requerimientos de los usuarios sobre cada uno de los servicios requeridos. b) Las cuentas de correo para esta gestión serán suministradas por la Entidad. c) Manejar ANS y generar alertas de vencimiento d) Controlar la gestión del asesor e) Creación de plantillas f) Posibilidad de respuestas automáticas g) Guardar y permitir consultas de las conversaciones con los clientes h) Adjuntar y guardar documentos i) Asignación automática de correos por número de asesores y habilidades j) Apoyar campañas de divulgación y promoción de servicios, mediante el envío de correos electrónicos personalizados. k) Envío masivamente de correos electrónicos.
Requerimiento 12 - Chat	<ul style="list-style-type: none"> a) Gestionar el servicio de los Chat recibidos desde los links disponibles en las páginas Web de la Entidad. b) Los clientes podrán realizar trazabilidad de sus envíos a través de este sistema en forma inmediata previa a la consulta con el agente. c) Los clientes podrán a través de este sistema realizar consultas en forma inmediata las que serán respondidas por los agentes del Contact Center. Todas las consultas deberán quedar registradas por escrito en el software de gestión del Contact Center y/o en la herramienta CRM que se defina. d) Manejo y priorización de Colas

# Requerimiento	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> e) Tipificación del motivo de contacto f) Manejo de guiones para preguntas frecuentes g) Reporte e historial de conversación para el usuario y el cliente h) Estadísticas de gestión i) Contar con la funcionalidad para finalizar Sesión del Chat después de 15 minutos de inactividad. <p>Adicionalmente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permitir que los usuarios envíen y reciban información ingresando a las salas de chat a través de la página web de la Entidad como widgets de chat. 2. Deberá suministrar un historial de registros en línea de las interacciones sostenidas con cada uno de los usuarios. Deseable tener una URL (suministrada por el contratista) deberá permitir visualizar el historial total de cada persona, para ser consultado en tiempo real. 3. La solución tecnológica de chat web deberá permitir la fácil implementación de mecanismos automáticos de validación de identidad. 4. Se debe generar y almacenar el registro de auditoría que permita identificar la trazabilidad de determinada atención o para realizar análisis de comportamientos no habituales. 5. La aplicación de chat web deberá disponer de un corrector ortográfico en idioma español. 6. La aplicación de chat web deberá tener una identificación clara de ventanas. La cantidad de interacciones que atenderá en simultanea cada agente será determinada por La Entidad y será evaluada con los indicadores de productividad resultantes de la prestación del servicio. 7. La solución tecnológica implementada para la prestación del servicio debe contar con la funcionalidad de supervisión que permita visualizar y hacer seguimiento, mediante gráficos y estadísticos, a los agentes conectados, indicando como mínimo. 8. Contar con la generación de reportes por franjas horarias, indicando los intentos de charla fuera de horario de atención. 9. Se debe contar con la opción de un chat público, que funcione en la misma aplicación. 10. Contar con un módulo de búsqueda del historial de las charlas, de acceso remoto a través de (widgets) URL suministrada por el operador. 11. La solución implementada debe contar con las siguientes funcionalidades técnicas mínimas para la interacción: adjuntar archivos; recibir archivos (imagen); indicar los mensajes sin leer; indicar los mensajes pendientes; enviar copia de la conversación a un correo electrónico; registro de duración de conversación-chat; generar alertas de mensajes en cola. 12. Se debe contar con la opción de gestión de interacciones pendientes, individualizando: consultas pendientes de ser atendidas, consultas pendientes de información adicional por parte del usuario. 13. Generar en línea un reporte de interacciones clasificadas por: número de usuarios, género, tipo de consulta, guía, envío, paquetería las que defina la Entidad.
Requerimiento 13- Social media	<ul style="list-style-type: none"> a) Gestionar el servicio de redes sociales recibidos desde las cuentas corporativas de la Entidad en sus muros o mensajería. b) Los clientes podrán a través de este sistema realizar consultas en forma inmediata las que serán respondidas por los agentes del Contact Center. Todas las consultas deberán quedar registradas por escrito en el software de gestión del Contact Center y/o en la herramienta CRM que se defina. c) Asignación automática de casos a los agentes d) Control tiempos de respuesta e) Uso de plantillas o scripts

# Requerimiento	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> f) Reportes g) Control de horas de conexión de agentes
Requerimiento 14- Mensajes de texto-SMS	<ul style="list-style-type: none"> a) Proveer la plataforma integrada para el envío masivo de SMS, que permita recibir una base de datos de los destinatarios de estos mensajes, generar los mensajes personalizados y remitirlos automáticamente a los destinatarios b) Realizar la lectura y procesamiento de los mensajes a enviar. c) La plataforma debe permitir realizar y descargar consultas e informes personalizados de las campañas SMS. d) Envío de mensajes de texto masivos. Para este servicio es necesario contar con reportes que permitan verificar el envío, entrega y rechazo de los SMS. e) Deseable tener la Opción de programar envío con fecha y hora automáticos f) Mensaje SMS que permita respuesta del cliente. Incluye el servicio de gestión de la respuesta que el cliente envía. g) Capacidad de entregar ciento sesenta (160) caracteres alfanuméricos por mensaje a cualquier operador de telefonía celular. h) Capacidad de enviar mínimo mil (1.000) SMS en una hora. i) Generación de reportes informando número de SMS enviados, hora, fecha, descripción del SMS enviado. Deseable también conocer el operador telefónico, municipio, departamento y cantidad de personas. j) Debe asegurar integración e interoperabilidad por medio de Web Service a fin de poder operar esta estrategia desde las plataformas tecnológicas de la Entidad. k) Disponer de una URL que permita realizar el envío de mensajes SMS de forma segura vía web. Esta deberá establecer permisos para usuario y administrador. l) La URL deberá permitir realizar envíos y programación de SMS integrados a archivos planos, tales como hojas de cálculo. m) Suministrar los reportes de la información relacionada con las estrategias de SMS, de acuerdo con las necesidades de la Entidad, y en un término no superior a un (1) día hábil después de la solicitud. n) Deseable que la herramienta de chat SMS deberá disponer de un corrector ortográfico en idioma español. El corrector ortográfico debe ser implementado independientemente de que los SMS no admitan tildes.
Requerimiento 15- Requerimientos Técnicos Estrategia de Mensajes (Voz, SMS, SMS Chat)	<ul style="list-style-type: none"> 1. Conectividad a través de GSM y/o UMTS y TCP/IP entre los operadores, empleando protocolos SMPP, CIMD, UCP/EMI y http. 2. Envío de mensajes de texto y de voz, a celulares de todos los operadores de telefonía móvil, a través de SMS/WAP mediante SMSC. 3. Envío y recepción de mensajes de texto (Chat SMS) a celulares de todos los operadores de telefonía móvil, a través de SMS/WAP mediante SMSC. 4. Disponibilidad de aplicación chat web para envío y recepción de mensajes chat web que soporte hasta cien (100) usuarios conectados simultáneamente. 5. Aplicación basada en web, que permita la autorización e ingreso a la base de datos para el envío de mensajes de personas que se comunican con el canal telefónico - virtual por cualquiera de sus servicios. 6. Se debe contar con la interoperabilidad entre las soluciones implementadas para el servicio de chat web y chat SMS. 7. Capacidad para emplear formatos de codificación única (UTF-8) para los mensajes, permitiendo la inclusión de diversos caracteres. 8. Servidor SMPP que simplifique el proceso de conexión entre múltiples aplicaciones y puertos de salida (Gateway). 9. Debe asegurarse integración e interoperabilidad por medio web service con los sistemas de La Entidad.

# Requerimiento	Descripción
Requerimiento 16 – Grabación de llamadas/interacciones escritas	<ul style="list-style-type: none"> a) Grabar TODAS las llamadas atendidas inbound y outbound b) Almacenar en formato Digital (*.gsm, *.wav) c) Realizar consultas de grabaciones y llamadas atendidas en tiempo real. d) Posibilidad de consultar llamadas grabadas en cualquier momento y por diferentes parámetros como Número telefónico del cliente, fecha de grabación y rango de horario. e) Ser reproducidas por cualquier reproductor de Audio como QuickTime o Windows Media Player f) Entregar una copia de TODAS las llamadas al cliente en CD-ROM o medios como discos duros externos o BLU RAY al final del mes o cada vez que se solicite. g) Entregar las grabaciones en CD/DVD o medio acordado y formato convencional de Windows o MP3. h) Las grabaciones de llamadas de entrada y de salida deberán permanecer activas en el sistema por un mínimo de dos (2) meses para consulta inmediata. Todas las grabaciones serán entregadas periódicamente a SPN en el repositorio que designe la entidad vía web.
Requerimiento 17- Monitoreo de transacciones	<p>Monitoreo de transacciones: El funcionamiento de la plataforma tecnológica Omnicanal integrada tipo SaaS debe permitir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Monitorear todos los tipos de transacciones de cara al cliente como: llamadas Inbound, outbound, correos, redes sociales, chat, entre otros que se puedan definir, para asegurar que se cumplen los requisitos y objetivos de la Entidad y del cliente. b) Parametrizar matriz de monitoreo por transacción, en donde se discrimine los errores críticos y no críticos. Esta matriz debe ser aprobada por la Entidad antes de iniciar la operación y en caso de cualquier modificación. c) Manejar muestreo de monitoreo (es decir, cómo se selecciona la muestra) debe ser apropiada al tipo y al volumen de las transacciones. Adicionalmente, la selección debe ser completamente aleatoria, de diferentes días y horas de la semana o según lo requiera la Entidad. d) Se puede contemplar monitoreo diferido de los servicios (captura por imágenes y la grabación de voz) sin embargo, no puede ser sustituido el monitoreo directo en el momento de la llamada. Un mínimo de 25% de todos los servicios que se monitoree, serán monitoreados en línea. e) La Entidad debe poder monitorear transacciones en vivo y grabadas. f) monitoreo remoto para el staff de la Entidad. g) El monitoreo debe permitir evaluar la trazabilidad de la información capturada por los asesores en el software Omnicanal.
Requerimiento 18- Acceso remoto a las herramientas de monitoreo y soporte	<ul style="list-style-type: none"> a) Proveer sistemas de acceso remoto a las herramientas de atención telefónica, monitoreo del servicio y grabación de llamadas, relacionadas con los servicios prestados incluido su licenciamiento de funcionamiento. b) Permitir el monitoreo de los parámetros de desempeño del Contact Center en tiempo real, en el que se determine encolamiento de las llamadas, tiempos de atención, tiempos de retención de llamadas, llamadas perdidas, entre otros. c) El acceso remoto debe permitir escuchar llamadas Inbound u Outbound en curso, llamadas grabadas, información de los servicios realizados y en ejecución, entre otros. d) Permitir el acceso permanente en modo lectura a las herramientas de gestión y monitoreo. e) Permitir el acceso remoto tanto a la Entidad o a quien esta designe. Se requiere acceso remoto a mínimo 5 usuarios en simultánea.
Requerimiento 19- Entrenamiento	<p>El contratista debe realizar el entrenamiento presencial a todo el personal que designe la Entidad con el fin de apropiar el manejo de las herramientas de software que incluye la plataforma tecnológica Omnicanal.</p>

# Requerimiento	Descripción
	<p>La capacitación debe ser de mínimo ocho (8) horas hábiles en el horario que determine la Entidad, este entrenamiento debe ser acordada y de común acuerdo con la Entidad.</p> <p>Plan de formación continua:</p> <p>El objetivo principal del plan es lograr que el personal que prestará el servicio se apropie de los conocimientos y herramientas tecnológicas que tiene la plataforma tecnológica Omnicanal. Cuando se implementen nuevas funcionalidades, cuando se requiera reentrenamiento o cuando la Entidad vincule nuevo personal a los procesos donde esta implementada la plataforma tecnológica Omnicanal.</p>
Requerimiento 20- Reportes, informes e indicadores	<p>A continuación, se relaciona la información que puede ser requerida, la cual podrá modificarse de acuerdo con los requerimientos que la Entidad solicite y de común acuerdo entre las partes:</p> <p>Reporte de Llamadas Inbound</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Registro de llamadas de atención telefónica. b) Total de llamadas que ingresaron a través de las líneas y diferentes medios. c) Total de llamadas respondidas por los agentes. d) Cantidad de llamadas abandonadas. e) Cantidad de llamadas diarias y por franja horaria f) Cantidad de llamadas por tipo de consultas (se brindará una lista de agrupamiento) g) Cantidad de llamadas resueltas en línea h) Cantidad de incidencias derivadas al back office, según registro de incidencia i) Tiempo Medio de Espera (TME) j) Tiempo Medio de Operación (TMO) k) Nivel de abandono (%) l) Nivel de servicio (%) m) Llamadas atendidas en diferentes horarios incluyendo los de fuera de la jornada laboral normal. n) Cantidad de llamadas contestadas por el IVR o) Tipificación de llamadas entrantes de acuerdo con los parámetros establecidos según los servicios. <p>Reporte de Llamadas Outbound</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Detalle de la gestión outbound b) Número de llamadas realizadas en las que se ha conseguido contactar un cliente. c) Efectividad de llamadas outbound, expresado como la relación entre el total de los contactos y los contactos efectivos obtenidos. d) Generar estadísticas históricas y en tiempo real sobre campañas y listas de llamadas. <p>Reportes de Otros Servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Detalle de la gestión de chat y redes sociales b) Efectividad de la gestión del servicio, expresado como la relación entre el total de servicios que llegaron (recibidos) al cliente, sobre el total de los servicios realizados por tipo de servicio c) Oportunidad en el recibo del servicio d) Cantidad de correos electrónicos recibidos por cada casilla, mensual y diariamente. e) Cantidad de correos electrónicos respondidos por cada casilla mensual y diariamente <p>Otros Reportes</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Índice de satisfacción Cliente b) Resolución en el primer contacto c) Calidad (Error Crítico y No Crítico) d) Indicadores de ocupación, adherencia, gestión y calidad de los agentes e) Tiempo de espera de la llamada (Hold Time)

# Requerimiento	Descripción
	<p>f) Tiempo promedio de conversación en minutos y segundos por cada uno de los agentes.</p> <p>g) Generación de informes de gestión por tipificación de consultas con recomendaciones para el mejoramiento de los servicios que ofrece este canal a los clientes.</p> <p>h) Levantamiento de preguntas frecuentes sobre los productos y servicios como consulta y levantamiento de bibliotecas de información para enviar a las áreas, a fin de que estas puedan utilizar la información para unificar la información brindada a nuestros clientes, así como proponer mecanismos eficientes de los servicios.</p> <p>Se deberá garantizar que la Entidad tenga acceso con disponibilidad en línea y en ambiente web a las herramientas de generación de informes, el contratista debe suministrar todas las licencias que se requieran para el acceso remoto a las aplicaciones de control (ACD, marcadores, monitoreo) a las personas que la Entidad determine; sin que esto implique la supresión de informes finales o por intervalos acordados previamente.</p> <p>Indicadores de Gestión para el servicio de Canales de atención</p> <p>a) Indicadores COPC</p> <p>b) Queda abierto a escuchar lo que proponen los oferentes.</p>
Requerimiento 21- Base de Datos de Usuarios	<p>a) El contratista debe almacenar el 100% de los registros de los usuarios y clientes externos e internos de los canales de contacto en una base de datos estructurada, la información almacenada es propiedad exclusiva de la Entidad y el contratista no puede hacer uso de esta para fines diferentes al contratado.</p> <p>b) Permitir la consulta de la Base de Datos por el personal de la Entidad, o por quienes estén debidamente autorizados por esta.</p> <p>c) Suministrar copia de la Base de Datos por solicitud de la Entidad.</p> <p>d) Proteger debidamente la Base de Datos para evitar fuga de información y su acceso por personal no autorizado.</p> <p>e) Esta base de datos debe contener, como mínimo, la siguiente información: i. Datos actualizados de los usuarios y clientes, mínimo nombres y apellidos completos y documento de identidad ii. Identificación de clientes por ubicación geográfica, perfil de usuario y tipo de consulta iii. Datos de comunicación como teléfono(s), dirección y correo electrónico iv. Evolución de clientes recurrentes (registro de los servicios utilizados) v. Histórico de usuarios. Fecha y hora de contacto del cliente.</p>
Requerimiento 22 – Plan de continuidad	Es necesario presentar un plan de contingencia que busque garantizar la continuidad del servicio y la integridad de los datos. Este plan debe incluir procedimientos para: - mantener o restaurar el servicio - asegurar la integridad de los datos durante la transacción y - minimizar el tiempo de inactividad.
Requerimiento 23- Whatsapp	Permitir el uso de WhatsApp como canal de atención a clientes, gestionando la carga de los casos, respuestas, plantillas, opción de herramienta automática de respuesta, alertas, reportes, control de productividad, etc. Monitoreo en línea de las comunicaciones.
Requerimiento 24- Herramientas cognitivas	Aplicación en la plataforma tecnológica Omnicanal integral tipo SaaS , de herramientas para analizar emociones y sentimientos de los clientes en llamadas, encuestas de satisfacción, respuestas de casos, análisis de solicitudes de clientes para mejorar procesos, etc.
Requerimiento 25- Escalabilidad	Aplicación en la plataforma tecnológica Omnicanal integral tipo SaaS de herramientas como bots, chatbots, etc. para automatizar, mejorar y/o generar autogestión en los servicios de los clientes y los demás que surjan con las tendencias del mercado.
Requerimiento 26- Acceso web	La herramienta debe ser acceso web que permita la conexión desde las sedes de 4-72 a nivel nacional, proveedores, home office, etc.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

# Requerimiento	Descripción
Requerimiento 27-Base de conocimiento	Proveer una base de conocimiento en la que se relacionen preguntas y respuestas y que los gestores de los diferentes canales o bots la consuman y se garantice que siempre se da la misma información a los clientes independiente del canal sea atendido por una persona o autoservicio.

3. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR

A continuación, se relacionan las características técnicas y funcionales mínimas que requiere la Entidad para satisfacer su necesidad de licenciamiento y demás servicios necesarios para el desarrollo, funcionamiento y operabilidad de la plataforma tecnológica de gestión Omnicanal del Call Center de Servicios Postales Nacionales a nivel nacional.

El contratista debe garantizar que la plataforma tecnológica ofertada sea Tipo SaaS, es decir, software como servicio (SaaS), permitiendo a los asesores conectarse a la aplicación basada en la nube a través de Internet para ser usada con un explorador web, así mismo, toda la infraestructura subyacente, el middleware, el software y los datos de las aplicaciones que se encuentran en el centro de datos son responsabilidad del contratista, es decir, administrará el hardware y el software garantizando la disponibilidad y la seguridad de la aplicación y de sus datos.

El contratista debe garantizar las licencias y demás servicios necesarios que requiera la plataforma tecnológica Omnicanal para permitir a los asesores la integración de contacto telefónico y digital del Call Center y servicio al cliente para brindar comunicación directa e indirecta con los clientes de Servicios Postales Nacionales.

Adicionalmente, el contratista debe garantizar que las grabaciones quedarán 2 meses en la plataforma Omnicanal y serán entregadas periódicamente a SPN en el repositorio que designe la entidad vía web.

Aclarado lo anterior, a continuación, se presenta el modelo que SPN desea disponibilidad durante este nuevo contrato y el listado de funcionalidades, a modo de referencia general.

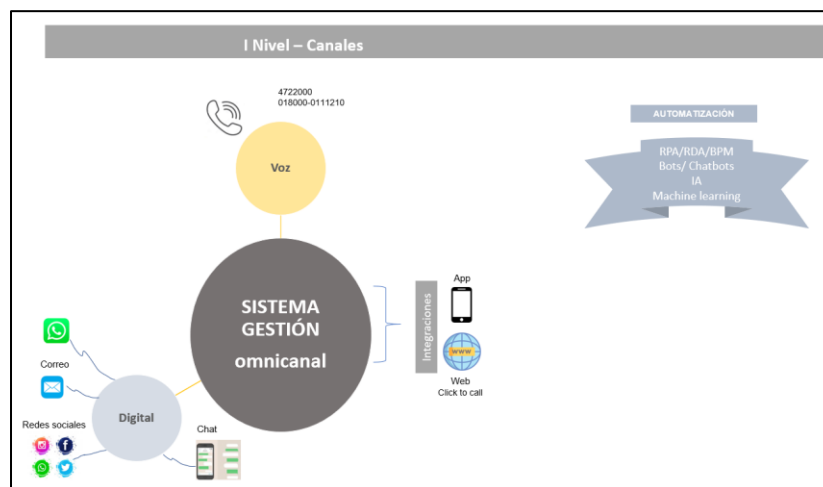


Ilustración 1. Modelo de funcionamiento de referencia.

Nota aclaratoria: Las integraciones con Click to call y APP, así como RPA, RDA y Machine Learning, indicadas en la ilustración 1, no se tienen desarrolladas y/o parametrizadas. En caso de requerirse deben ser dimensionadas y contratadas mediante horas de desarrollo.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

3.1 Requerimientos Funcionales de Referencia

El contratista deberá prestar sus servicios de acuerdo con las especificaciones funcionales requeridas que deben cumplir con los lineamientos estratégicos indicados por la Entidad y dirigidos a satisfacer a clientes naturales y corporativos, asegurando la excelencia, la calidad y la calidez en la atención, de acuerdo con la política de servicio y gestión integral de SPN.

La estrategia de servicio debe articularse con la estrategia de negocio definida en términos de garantizar la mejor experiencia de nuestros clientes brindando facilidad, acceso, acompañamiento y asesoría. Para ello se deben establecer y mantener los niveles de atención y de servicio, así como de calidad, a partir de la plataforma tecnológica Omnicanal.

De acuerdo a lo anterior se requiere que el proveedor garantice la continuidad de la prestación del servicio relacionado en los antecedentes y los requerimientos que se relacionan a continuación:

# Requerimiento	Descripción
Requerimiento 7 -Virtual Hold - Call Back	El operador debe garantizar que este servicio disponga de una funcionalidad que permita retornar la llamada al ciudadano respetando su turno de atención, en los momentos en que haya desbordes. El sistema debe informar al ciudadano el tiempo que debe esperar en línea para ser atendido. El proveedor debe garantizar la generación de los reportes necesarios para el seguimiento del servicio. de acuerdo con dimensionamientos y será contratado en horas de desarrollo
Requerimiento 8 - Integraciones	Se requiere integrar La plataforma tecnológica Omnicanal con el sistema de operación de 4-72, como son: CUN de acuerdo con dimensionamientos y será contratado en horas de desarrollo.
Requerimiento 9 – satisfacción de clientes	Deseable que el asesor vea en línea la calificación que el cliente coloca en la encuesta Deseable dar al cliente la opción de grabar mensaje de voz con su experiencia e integrarlo con herramientas cognitivas para identificar sentimientos y emociones
Requerimiento 14- Mensajes de texto-SMS	Deseable permitir que los clientes envíen mensajes a un número corto, sin costo para los ciudadanos, y responder a estos a través del mismo número corto. El número corto debe ser provisto por el proveedor, quien realizará las gestiones necesarias para el efecto con los operadores de telefonía móvil del país. En caso de que la Entidad requiera el servicio el proveedor debe realizar la cotización correspondiente para la aprobación del supervisor del contrato.
Requerimiento 19- Entrenamiento	Plan de formación continua: El objetivo principal del plan es lograr que el personal que prestará el servicio se apropie de los conocimientos y herramientas tecnológicas que tiene la plataforma tecnológica Omnicanal. Cuando se implementen nuevas funcionalidades, cuando se requiera reentrenamiento o cuando la Entidad vincule nuevo personal a los procesos donde esta implementada la plataforma tecnológica Omnicanal. El contratista debe realizar el entrenamiento para nuevas funcionalidades que se vayan a implementar, a todo el personal que designe la Entidad con el fin de apropiarse del manejo de las herramientas de software que incluye la plataforma tecnológica Omnicanal. Los entrenamientos base de soluciones o funcionalidades están incluidos y serán acordados de común acuerdo con la Entidad. Los reentrenamientos podrán tener costo, según se acuerde con la Entidad.
Requerimiento 21- Base de Datos de Usuarios	El contratista debe almacenar el 100% de los registros de los usuarios y clientes externos e internos de los canales de contacto en una base de datos estructurada, la información almacenada es propiedad exclusiva de la Entidad y el contratista no puede hacer uso de esta para fines diferentes al contratado.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

	<p>Permitir la consulta de la Base de Datos por el personal de la Entidad, o por quienes estén debidamente autorizados por esta.</p> <p>Suministrar copia de la Base de Datos por solicitud de la Entidad.</p> <p>Proteger debidamente la Base de Datos para evitar fuga de información y su acceso por personal no autorizado.</p> <p>Esta base de datos debe contener, la información establecida para captura en la plataforma. En el caso que la Entidad requiera realizar un reporte asociado a la información de la base de datos será dimensionada y contratado en horas de desarrollo.</p>
Requerimiento 26-Acceso web	La herramienta debe ser acceso web que permita la conexión desde las sedes de 4-72 a nivel nacional, proveedores, home office, etc. Nota: para prestar un buen servicio un se requiere que la conexión a internet sea estable

3.2 Condiciones técnicas transversales

1. Contar con un esquema de soporte con ANS clasificados de acuerdo con el tipo de incidente y su afectación a la operación.
2. Para el acceso a los sistemas de información de la Entidad y a bases de datos y/o al sistema de archivos de la Entidad que no se puedan llevar a cabo por medio de protocolos de interoperabilidad de web Services o API, la Entidad deberá proporcionar los medios para realizar las integraciones necesarias y éstas serán dimensionadas por horas de desarrollo por el proveedor.
3. El contratista deberá configurar todos los canales de telefonía que determine la Entidad para llamadas entrantes como salientes, la plataforma tecnológica debe tener la capacidad de optimizar la disponibilidad de dichas líneas con el fin de permitir atender la operación; así mismo, la plataforma tecnológica debe realizar llamadas a cualquier operador de telefonía.
4. Se debe asegurar que la disponibilidad del servicio de la plataforma tecnológica sea igual o superior al 99.9%.
5. El contratista deberá suministrar la plataforma tecnológica bajo la modalidad de software como servicio, por lo cual es obligación y responsabilidad del contratista garantizar la seguridad, disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.
6. El contratista deberá suministrar la plataforma tecnológica bajo la modalidad de software como servicio, por lo cual es obligación y responsabilidad del contratista garantizar el perfecto funcionamiento de la plataforma, los mantenimientos, licenciamientos de software, actualizaciones y demás parámetros técnicos y funcionales que se requieran.
7. El contratista deberá suministrar y colocar en funcionamiento todos los equipos electrónicos, eléctricos, e infraestructura de datos, conectividad, comunicaciones y almacenamiento, así como la puesta en marcha de los canales que se requieran para el perfecto funcionamiento del Contact Center a través de la plataforma tecnológica ofertada.

Se aclara que la conectividad del personal de SPN a la plataforma Omnicanal dispuesta en nube por el contratista, así como la calidad de la misma, será responsabilidad de SPN.
8. El contratista debe implementar controles de seguridad para la protección de la información física y electrónica bajo su custodia, en cualquier modalidad de atención, mediante la identificación, análisis, valoración y tratamiento de riesgos por parte del contratista. Esta gestión de riesgos debe ser reportada periódicamente a la Entidad y solucionará respectivamente de manera que no se afecten los ANS establecidos.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

9. El uso y manejo del licenciamiento de la plataforma tecnológica Omnicanal integrada tipo SaaS, así como las bases de datos y herramientas durante la ejecución del contrato es responsabilidad del contratista.
10. Implementación de las cuentas de correo electrónico suministradas (Cuando se requieran) por La Entidad para cada una de las personas asociadas a la operación.
11. Capturar la información durante el contacto con el cliente en cada uno de los servicios creados y parametrizados.
12. Asignar un número único de identificación de la comunicación teniendo en cuenta el servicio por el cual ingresa la comunicación. Así mismo para los servicios de outbound.
13. Determinar automáticamente fecha y hora de la comunicación, así como su duración de acuerdo con las características de cada servicio.
14. Identificar el agente que realiza la atención de la comunicación con el cliente.
15. Identificación del número desde el que se generan las comunicaciones telefónicas, siempre y cuando el proveedor de la troncal telefónica entregue la información.
16. En los casos en que se corten las comunicaciones, identificar automáticamente si estas son cortadas por el ciudadano o por el agente. Es importante contar con reportes periódicos (mensuales) y análisis de este indicador para tomar acciones correctivas; por lo anterior, el contratista debe sugerir las recomendaciones de mejora continua.
17. Proveer la funcionalidad de enrutamiento inteligente de las llamadas.
18. Atender o generar las comunicaciones según los lineamientos establecidos por La Entidad para sus aliados comerciales y clientes.
19. Registrar el motivo de la terminación de las comunicaciones.
20. Ofrecer el servicio de reprogramación de comunicaciones.
21. Manejo de desborde de comunicaciones administrando automática y eficientemente las colas.
22. La posibilidad de interoperabilidad de las soluciones de la plataforma tecnológica Omnicanal integrada tipo SaaS con los sistemas de gestión e información de La Entidad.
23. Generación de reportes en tiempo real, diarios y consolidados.
24. Las bases de datos que son el resultado de la información que se capture durante el proceso de atención al cliente objeto y/o cualquier información, proceso o procedimiento generada durante la ejecución del contrato serán propiedad de Servicios Postales Nacionales 4-72 y en ningún caso se podrá utilizar para otras actividades diferentes al objeto del presente proceso.
25. Una vez se termine el contrato el contratista entregará toda la información de la operación de SPN a la Entidad y garantizar que exista una persona de SPN tenga la claridad de la misma y condiciones técnicas que debe cumplir para el uso en una migración hacia la infraestructura de un tercero o de la misma.
26. El contratista debe suministrar y administrar el hardware, el software y bases de datos con el fin de garantizar la disponibilidad y seguridad de las aplicación y datos.
27. Por tratarse de un servicio de prestación tipo SaaS de la plataforma tecnológica Omnicanal, los costos asociados al servicio de mantenimiento, actualizaciones, alojamiento y soporte de la solución tecnológica estarán a cargo del contratista, este soporte debe estar articulado con la operación de 4-72 por tanto debe ser prestado en ventanas de tiempo concertadas con la Entidad, preferiblemente fuera del horario normal de atención.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

28. La información almacenada, migrada por el contratista, y recolectada en los procesos operativos de LA ENTIDAD, mediante la utilización de la plataforma tecnológica Omnicanal, durante el tiempo de duración del presente contrato, será de propiedad única y exclusiva de LA ENTIDAD y el contratista no tendrá derecho sobre su uso, para fines diferentes a los del contrato resultante.
29. La información almacenada en la solución será resguardada por el contratista quien será el responsable de aplicar los mecanismos y controles para garantizar la seguridad de la información sobre la misma, preservando su confidencialidad, integridad y disponibilidad, incluido lo concerniente a la protección de datos personales y normatividad vigente.
30. Al finalizar el contrato, el contratista debe hacer entrega de la información almacenada en la plataforma, producto de la operación de la herramienta de omnicanalidad, bajo las condiciones y formato que la Entidad requiera y garantizando la confidencialidad, la integridad y la calidad de la información.
31. El contratista debe tener la capacidad de crear, activar y licenciar, los usuarios que se requieran para satisfacer las necesidades operacionales de LA ENTIDAD, por demanda, de la plataforma tecnológica ofertada.
32. Las soluciones tecnológicas del contact center utilizarán el sistema de información SIPOST como fuente de consulta y extracción de datos, pero las operaciones sobre los datos, la implementación de mecanismos de reporte de información, recolección de información, consolidación de información, presentación de información y modelos descriptivos o predictivos de analítica de información, procesos de calidad de datos, deben ser implementados directamente sobre la solución ofertada y serán responsabilidad del contratista.
33. Los componentes web que contenga la solución deben tener una estructura clara, ordenando el contenido y las funciones de la aplicación en pestañas o apartados que abarquen todas las funcionalidades disponibles, según el perfil de seguridad del usuario conectado.
34. El contratista será el responsable de todas las implementaciones y/o parametrizaciones necesarias a nivel de arquitectura de información, desarrollos de software y de licenciamiento de herramientas, para colocar en producción la solución contratada, teniendo en cuenta la necesidad de integrar los sistemas de información de la Entidad. Dichas integraciones serán dimensionadas de acuerdo al alcance por horas de desarrollo.
35. El contratista será el responsable de implementar un modelo de interoperabilidad e intercambio de información adecuado y según la arquitectura de solución diseñada por el contratista y aprobada por LA ENTIDAD, teniendo en cuenta que los intercambios de datos se darán entre la solución a implementar y el sistema de información postal SIPOST y otras plataformas de LA ENTIDAD. Los desarrollos adicionales sobre el sistema de información postal SIPOST y otras plataformas, serán responsabilidad de LA ENTIDAD.
36. Los componentes web que contenga la plataforma tecnológica Omnicanal deben contar con todos los certificados de seguridad web SSL en su dominio y subdominios.
37. La solución de plataforma tecnológica Omnicanal ofertada debe operar bajo un modelo de roles y perfiles de usuario, que defina la Entidad.
38. Todos los componentes que conformen la plataforma tecnológica Omnicanal deben estar sincronizados y deben interoperar de forma ágil y fluida.
39. El contratista debe garantizar el acceso a la plataforma tecnológica desde cualquier locación y a través de al menos dos navegadores entre (Chrome, Firefox, Edge), si se llegase a requerir VPN para el acceso a la plataforma es responsabilidad del contratista suministrarla a cero costos para la Entidad.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

40. El contratista debe garantizar que la plataforma tecnológica ofertada sea Tipo SaaS, es decir, software como servicio (SaaS), permitiendo a los asesores conectarse a la aplicación basada en la nube a través de Internet para ser usada con un explorador web.
41. El contratista debe garantizar toda la infraestructura subyacente, el middleware, el software y los datos de las aplicaciones se encuentran en el centro de datos del fabricante. El contratista a través del fabricante de la plataforma tecnológica administrará el hardware y el software garantizando la disponibilidad y la seguridad de la aplicación y de sus datos.
42. El contratista deberá hacer entrega de su esquema de soporte con la información de contacto y diferentes canales de atención. Esta información debe ser entregada al supervisor del contrato máximo 3 días hábiles después del perfeccionamiento contractual y habilitación del contrato.

3.3 Sistemas de respaldo

El operador debe garantizar respaldo a la operación en cuanto a:

1. Canales redundantes de telefonía outbound en el evento que las líneas de propiedad de SPN sufran alguna falla y serán cobrados por minutos de telefonía saliente.
2. Garantizar back-up periódico de acuerdo con lo consensuado con la Entidad, con una metodología de copias de seguridad de los registros de comunicaciones entrantes, los cuales deben ser suministrados en medio virtual, en características específicas fijadas por la Entidad. Dicho medio virtual deberá corresponder a la mayor capacidad de almacenamiento disponible al momento de la entrega a la Entidad.
3. Disponer para la ejecución del contrato, servicios de almacenamiento que permitan llevar el registro de toda la operación realizada. Todo esto con el debido respaldo y con las respectivas políticas de seguridad y confiabilidad.
4. El operador debe contar con un plan de continuidad de la operación, plan de recuperación a desastres o imprevistos.

3.4 Borrado seguro de la información almacenada

La información relacionada en las bases de datos debe ser entregada a la finalización del contrato en medios virtuales provisionados por la Entidad con la capacidad necesaria para albergar dicha información, en los formatos originales del motor de base de datos y en archivos planos de fácil consulta.

Una vez se haya realizado la entrega final y recibido a satisfacción por parte de Entidad se solicitará al proveedor y bajo la supervisión de la Entidad, el borrado seguro de la información utilizando las herramientas licenciadas disponibles para este fin. Se realizará un acta en la que conste la realización de esta labor, así como garantizar el borrado seguro de información en los equipos del personal que se retire o sea reemplazada de la operación en dado caso.

3.5 Capacidad de crecimiento licencias

El contratista deberá garantizar la capacidad para la ampliación de la infraestructura tecnológica, lo cual será acordado entre las partes en cantidad y tiempo de implementación según lo necesite y estipule Servicios Postales Nacionales; Cabe recalcar que el precio de las licencias adicionales serán del mismo valor que las estipuladas al inicio del contrato.

3.6 Seguridad para la infraestructura tecnológica

La entidad requiere que el proveedor asegure las siguientes condiciones en relación con la infraestructura tecnológica que debe disponer para la prestación del servicio:

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

1. Cumplimiento de todas las políticas de seguridad que establezca la Entidad en relación con la configuración y acceso a la plataforma tecnológica.
2. Informar oportunamente a la Entidad cualquier incidente de seguridad de la información que afecte el normal funcionamiento de los servicios contratados o que ocasione la fuga no controlada de información de la Entidad.
3. Cada informe entregado a la Entidad debe contener la causa raíz, acciones correctivas y preventivas (acciones, responsables y tiempos de ejecución) e impacto o afectación del servicio.
4. Establecer acuerdos individuales de confidencialidad con el personal contratado que acceda o pueda tener acceso a la información de la Entidad.
5. La información que el Proveedor genere u obtenga en el marco del contrato es de propiedad de la Entidad y solamente podrá ser usada para la finalidad descrita en el contrato.
6. El proveedor debe implementar controles de seguridad a nivel físico y lógico, teniendo en cuenta elementos técnicos, administrativos, operativos y humanos, para la correcta ejecución contractual.
7. El contratista deberá mantener actualizada la plataforma en su última versión estable liberada por el fabricante durante la duración del contrato.
8. El contratista debe garantizar que la plataforma ofertada cumple con todos los licenciamientos y permisos para su funcionamiento.
9. En evento que la plataforma tecnológica requiera de la instalación de un agente o gestor de la aplicación para su funcionamiento este podrá ser instalado las veces que requiere la Entidad, sin generar costo alguno adicional, puesto que existe el caso de reasignación, cambio o disposición final de los equipos de cómputo de la Entidad.
10. La información física que se genere producto de esta contratación debe ser tratada y manejada de acuerdo con los lineamientos del área de gestión Documental de Entidad, su manejo y uso durante el contrato debe estar acorde con las políticas de su uso y manejo de la oficina de la DNIT- área de seguridad de la información y ciberseguridad.

3.7 Seguridad de la información

El contratista deberá implementar una estrategia de defensa en profundidad la cual será aprobada por SPN y deberá tener como mínimo:

1. Implementación de procesos de seguridad de la información y ciberseguridad.
2. Implementación de las políticas de la seguridad de la información y ciberseguridad.
3. Poner en marcha los protocolos de seguridad perimetral informática que garanticen la seguridad de los datos, hardware y software a través de la implementación de firewall, DMZ, Honeypots, Antivirus, certificados SSL entre otros.
4. El contratista deberá atender los requerimientos del área de seguridad de la información de la Entidad, que caso de requerirse.
5. Cumplir y hacer cumplir el anexo de “REQUISITOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD PARA EL RELACIONAMIENTO CON COLABORADORES, PROVEEDORES Y TERCEROS EN SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.” y demás normas, políticas y lineamientos que disponga cumplir MINTIC en materia de seguridad de la información, seguridad digital y/o ciberseguridad que le sean informadas por SPN.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

3.8 Confidencialidad de la Información

Toda información, personal, bases de datos y su correspondiente configuración, que llegue a estar en posesión o en conocimiento de las partes en relación con el presente contrato será considerada de carácter estrictamente confidencial y es de propiedad de Entidad. Ningún dato personal o cualquier tipo de información obtenida o generada en el marco del contrato podrá ser comunicado a un tercero sin la autorización previa y por escrito por parte de la Entidad. El contratista debe acatar y cumplir las políticas de Seguridad de la Información definidas por Entidad en el caso que recopile, reciba, utilice, transfiera o almacene cualquier tipo de información generada u obtenida en el ejercicio de las funciones derivadas del presente Contrato. Las obligaciones prescritas relacionadas con la confidencialidad de la Información seguirán vigentes tras el vencimiento o la rescisión del presente Contrato.

El operador debe suscribir acuerdos de confidencialidad individual con el personal o empresas que contrate o disponga para la ejecución de las actividades u obligaciones del presente contrato.

3.9 Integridad y confidencialidad de los datos

Se entenderá como Información Confidencial: cualquier información y/o datos, intercambiados entre las partes, elaborados o a los que hayan tenido acceso el proveedor por cualquier medio y/o circunstancia durante la ejecución de contrato, sea de manera escrita o verbal. En virtud de lo anterior, se solicitará al contratista:

- Guardar absoluta confidencialidad y reserva en relación con la totalidad de la Información Confidencial, de tal forma que no sea conocida por terceros no autorizados.
- No utilizar la Información Confidencial en forma alguna, directamente o a través de terceros, en asuntos o actividades de cualquier tipo, distintas a aquellas acordadas y/o previamente autorizadas por las partes.
- Asumir la responsabilidad por la totalidad de los daños, perjuicios, gastos y costos que genere el mal o inadecuado manejo de la Información Confidencial, por parte del proveedor, o la violación de las actividades de reserva y confidencialidad establecidas en el marco del contrato.

3.10 Cumplir con los principios y deberes legales de protección de datos

- El contratista implementará mecanismos tecnológicos que permitan garantizar la integridad y confidencialidad de los datos a cargo del contratista, durante todo el proceso (transmisión, envío, almacenamiento, procesamiento), como por ejemplo SFTP, HTTPS, VPN, PGP, Hash, entre otros.
- Se solicitará al contratista detallar cuáles son los mecanismos que implementará para garantizar lo anterior. En caso de que la Entidad lo considere pertinente, la misma podrá validar en análisis y tratamiento de los riesgos de la información personal o auditar los mecanismos utilizados para verificar que se está llevando a cabo su cumplimiento con base a la ley y demás disposiciones legales vigentes.

3.11 Personal Mínimo Requerido

El personal mínimo requerido para la ejecución del contrato es: Un gerente de proyecto, equipo de seguimiento de proyectos, funcional y técnico. El Gerente del proyecto tendrá una dedicación de 2 horas semanales para apoyar el correcto funcionamiento y mejoras que se requieran en el transcurso del contrato. El equipo de seguimiento de proyectos, funcional y técnico no tendrá una dedicación asignada, ya que ésta dependerá de la necesidad que tenga el desarrollo del contrato.

Dicho personal operativo, profesional y de apoyo, garantizará el funcionamiento de la plataforma tecnológica y garantizará el correcto funcionamiento y mejoras de la plataforma.

Los desplazamientos que se requieran para implementación o soporte del servicio estarán a cargo de El contratista.

- Gerente de operaciones o de proyectos:

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

Persona con alto conocimiento funcional y técnico de la plataforma, quien atenderá las solicitudes de requerimientos y control de cambios sobre la plataforma. Se encarga de coordinar las actividades necesarias para solucionar temas escalados como parte del soporte de la plataforma. También se encargará de gestionar los controles de cambios, documentación, reuniones de entendimiento y de seguimiento.

3.12 Inicio de la operación y servicios administrativos y de apoyo requeridos

En el momento de inicio de la operación se debe disponer de todos los mecanismos e insumos logísticos, tecnológicos, muebles e inmuebles, necesarios para recibir la información propiedad de La Entidad e iniciar inmediatamente el normal funcionamiento de la operación, garantizando que no habrá interrupción, traumatismo, ni disminución de los indicadores del servicio.

3.12.1 Soporte Tecnológico de Mesa de Ayuda

El contratista debe contar una mesa de ayuda para su soporte tecnológico para la plataforma tecnológica, herramientas técnicas e infraestructura tecnológica, siendo un punto único de contacto para recibir, tramitar o canalizar los diferentes incidentes que puedan presentarse durante la operación de la ruta de atención, asistencia y reparación.

Una incidencia es cualquier evento que no es parte del funcionamiento normal de las herramientas tecnológicas y que causa, o puede causar, una interrupción en la operación de la ruta, o una reducción en la calidad del servicio que se requiere.

La mesa de ayuda ofertada por el contratista deberá, proporcionar la asistencia técnica/funcional remota en los diferentes servicios del área de verificación de cumplimientos, para mantener la disponibilidad y adecuado funcionamiento de la plataforma tecnológica.

3.12.2 Para lo cual se requiere tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Asignar número de caso: cada solicitud realizada por los diferentes actores de la ruta de atención, asistencia y reparación debe contar con un número único para realizar el seguimiento al mismo.
- Proveer un acceso a la Entidad para registrar casos de Mesa de ayuda y para asegurar y visualizar los reportes de caídas e indisponibilidad de aplicativos en tiempo real.

3.13 Condiciones Generales de la Prestación del Servicio

- El contratista deberá disponer directamente de la logística e infraestructura tecnológica requerida para el funcionamiento de los canales y estrategias de atención descritos en este documento.
- Cumplir las obligaciones establecidas en la legislación vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, especialmente las previstas en la Ley 1562 de 2012 y en el Decreto único 1072 de 2015, Resolución 1111 de 2017 en cuanto al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Pagar los aportes parafiscales relativos al sistema de seguridad social integral, así como los propios del SENA, ICBF y cajas de compensación, si a ello hubiere lugar.

3.14 ANS de Soporte

El contratista debe garantizar el soporte técnico, puesto que la plataforma tecnológica Omnicanal a contratar es tipo SaaS.

- El soporte técnico debe estar disponible para atención 7x24, siete (7) días por veinticuatro (24) horas al día, donde primará la búsqueda de un punto de restauración del servicio web y aplicaciones.
- El proveedor dispondrá de una página web en la cual SPN podrá registrar los incidentes, los cuales serán gestionados por el proveedor. El proveedor asignará a cada incidente un tipo de priorización en base al tipo de incidente y a la afectación en la producción:

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

- i. Prioridad HIGH, significa que una parte significativa del sistema instalado no funciona o no funciona correctamente, impactando severamente el desarrollo de las actividades del negocio.
- ii. Prioridad MEDIUM, cuando el incidente afecta a las operaciones del centro de atención, el cual puede seguir operando, aunque con una pérdida significativa en la productividad y nivel de servicio.
- iii. Prioridad LOW, cuando el incidente no afecta significativamente la funcionalidad del sistema.

Prioridad	Horario de primera respuesta	Tiempo de Solución	Horario de Solución
LOW	7 X 24	24 horas	10 X 5
MEDIUM	7 X 24	8 horas	7 X 24
HIGH	7 X 24	3 horas	7 X 24

Nota: Cuando se presente una novedad que genere una caída de la plataforma el proveedor debe garantizar el esfuerzo con prioridad para brindar la solución lo antes posible.

Si bien el registro de los tickets se recibe por medio de la plataforma web, como segundo nivel de escalamiento disponemos de la línea de soporte que será informada , máximo tres (3) días hábiles después de firmada el acta de inicio del contrato.

El contratista debe garantizar que todo incidente debe tener devolución documentada, lo cual garantice que se gestione el conocimiento de forma adecuada, y se asegure el aprendizaje y la evolución del servicio, enmarcado en las mejores prácticas de ITIL. Causa y solución específica que se dio.

Penalizaciones por Indisponibilidad del Servicio

- (i) Si el Servicio de Software SaaS no se encuentra disponible entre 2 y 3 horas de operación en un mismo mes, se descontará hasta el 5% del valor de la factura de dicho mes, aplicable a los montos correspondientes a licencias.
- (ii) Si el Servicio de Software SaaS no se encuentra disponible entre 3 y 12 horas de operación en un mismo mes, se descontará hasta el 10% del valor de la factura de dicho mes, aplicable a los montos correspondientes a licencias.
- (iii) Si el Servicio de Software SaaS no se encuentra disponible entre 12 y 24 horas de operación en un mismo mes, se descontará hasta el 20% del valor de la factura de dicho mes, aplicable a los montos correspondientes a licencias.
- (iv) Si el Servicio de Software SaaS no se encuentra disponible entre 24 y 48 horas de operación en un mismo mes, se descontará hasta el 50% del valor de la factura de dicho mes, aplicable a los montos correspondientes a licencias.

Nota: Estas penalidades no aplican por indisponibilidad del servicio de WhatsApp Business API, toda vez, que ésta depende de única y exclusivamente de Facebook y sus términos y condiciones para este servicio, a las cuales SPN se acoge al usar el mismo.

3.15 ANS de Desarrollo

1. El contratista debe realizar los desarrollos solicitados por parte de la entidad de acuerdo con el procedimiento "Procedimiento de Control de Cambios o Solicitud de Requerimientos" (Gráfica 1 que estipula tiempos esperados). Estos cambios serán numerados en orden consecutivo con el prefijo CC-número de control de cambios. Para los cambios se definirán las fechas de cada paso del procedimiento de común acuerdo entre el Gerente de Proyecto de la Entidad o a quien el designe y el Gerente de Proyecto del contratista y se dejarán en el documento base line (Plan de salidas).

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

2. El cumplimiento en fechas pactadas del Plan de Salidas del procedimiento debe ser de mínimo 97% del total de compromisos y se dará cuando los entregables estén completos en cada una de las etapas del desarrollo evolutivo. Los cumplimientos medidos son aquellos que tienen que ver exclusivamente con responsabilidad del contratista y que no hayan sido afectados por ningún faltante dependiente de la Entidad.
3. El contratista asignará recursos de desarrollo entre 1 día y máximo treinta (30) días después de aprobado un requerimiento, y se compromete a optimizar el proceso de inicio de desarrollos de acuerdo con las estadísticas de consumo.
4. Se tendrá penalización por incumplimiento atribuido al contratista en el procedimiento de requerimientos/control de cambios en las fechas pactadas contando el número de días de retraso (se considera en retraso el entregable no entregado a tiempo o con pruebas incompletas o devuelto por calidad, respecto a la fecha pactada). Esta revisión se realizará con el Gerente de proyecto respectivo y se llevará matriz de entregables:

ANS de Control de Cambios o requerimiento	Porcentaje de descuento sobre el valor del requerimiento %
Entregado a tiempo	0%
1 a 7 días calendario después de la fecha de compromiso	15%
8 días calendario después de la fecha de compromiso	35%

6. El contratista debe realizar las actividades de levantamiento de información, definición, diseño de la solución, codificación y pruebas unitarias, pruebas integrales y ajustes, documentación y despliegue en producción, parametrización o ajuste de infraestructura o comunicaciones que requiera el requerimiento.
7. El contratista otorgará ambiente de certificación de requerimientos para que la entidad realice sus respectivas pruebas respetando los datos que allí se encuentren e informando previamente para hacer cambios de datos o parámetros en dicho ambiente. El contratista deberá cumplir con la entrega del set de pruebas completo de cada control de cambios/requerimiento, informando el estado de cada caso de prueba (correcto o incorrecto), adjuntando las evidencias cuando haga entrega a la Entidad.
8. El Contratista debe asignar los recursos humanos idóneos para cada paso del procedimiento con el fin de agregar valor al proceso de cambio.

3.16 Código de Naciones Unidas (UNSPSC).

Código – Clase	Referencia
83111507	Servicios de buró de central de llamadas ("call center")
43232303	Software de manejo de relaciones con el cliente CRM
43231501	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)
43232903	Software de centro de contactos

4. OBJETO A CONTRATAR O BIEN A CONTRATAR

Contratar el servicio de la plataforma tecnológica de gestión Omnicanal (Inconcert) integrada en el centro de contacto telefónico y digital de Servicios Postales Nacionales, a nivel nacional, actualmente llamada "plataforma tecnológica de gestión de servicio Omnicanal tipo SaaS".

5. AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS NECESARIAS PARA LA CONTRATACIÓN.

Ninguna.

6. FUNDAMENTO JURÍDICO QUE SOPORTA LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

Modalidad de contratación: El presente proceso de contratación se realizará de conformidad a lo estipulado en el Manual de Contratación Vigente de Servicios Postales Nacionales S.A y debe tramitarse bajo la Modalidad de Contratación Directa, como quiera que la necesidad que sustenta la presente contratación, se adecua a la causal regulada en el Capítulo II ETAPA PRECONTRACTUAL – MODALIDADES DE SELECCIÓN – NUMERAL 3 CONTRATACIÓN DIRECTA – NUMERAL 9 relacionada con “contratos de implementación, actualización, modificación y servicios técnicos de soporte y mantenimiento de infraestructura o software ya instalado.

Proveedor exclusivo en el mercado: Es de anotar que, bajo las condiciones y descripción definidas en el presente Estudio Previo, el proveedor sustenta la exclusividad para la ejecución del presente proceso: Certificación casa fabricante Partner exclusivo.

Según lo anterior, las dos causales se tipifican en las condiciones jurídicas y fácticas de la exclusividad del proveedor; toda vez, que por esencia y naturaleza del contrato se refleja en condiciones tecnológicas propias del servicio ofrecido por el proveedor BPM consulting.

Tipología del contrato: prestación de servicio.

7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

Para todos los efectos se dispone del presupuesto oficial por un valor **SETECIENTOS DIECISIETE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS M/CTE. (\$717.789.494)** incluyendo el impuesto de valor agregado (IVA), los costos directos e indirectos, así como los demás impuestos a que haya lugar.

8. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

Siendo BPM consulting el Partner exclusivo de la marca de Inconcert según la certificación emitida por el fabricante.

En virtud de lo citado, el área solicitante recomienda contratar la prestación del servicio objeto del presente proceso de contratación con el proveedor BPM consulting.

Para efectos de la presentación de la propuesta , el proponente deberá allegar la siguiente documentación:

- a) Certificado de existencia y representación legal del proponente.

El proponente debe allegar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio respectiva, sin que este supere treinta (30) días calendario desde su expedición a la fecha de presentación de la oferta, donde conste quién ejerce la representación legal, las facultades del mismo, la duración de la sociedad y el objeto social, el cual debe estar relacionado con el objeto del presente proceso de selección.

Si el proponente es persona jurídica que legalmente no está obligada a registrarse en la Cámara de Comercio, debe allegar el documento legal idóneo que acredite su existencia y representación o reconocimiento de personería jurídica, con fecha de expedición dentro de los treinta (30) días calendario anteriores al cierre del proceso contractual.

La duración de la Sociedad debe ser no inferior al plazo de ejecución del contrato, incluidas sus prórrogas, y tres (3) años más.

Cuando el Representante Legal del oferente se encuentre limitado en sus facultades para presentar la propuesta y suscribir el contrato que resulte del presente proceso, se deberá anexas a la oferta, copia del documento en el cual conste la decisión del órgano social correspondiente que lo autoriza para la presentación de la propuesta y la suscripción del contrato.

- b) Fotocopia de cédula del representante legal.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

- c) Certificado de Antecedentes Judiciales, de Medidas correctivas, Fiscales y Disciplinarios del Representante Legal y de la Persona Jurídica.
- d) Copia del Registro Único Tributario (RUT).
- e) Certificación de cuenta bancaria no mayor a noventa (90) días a la fecha del cierre del presente proceso, en el cual conste que el oferente sea el titular de esta.
- f) Certificación Parafiscales: De conformidad con lo estipulado por el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y la Ley 828 de 2003, el proponente deberá anexar la respectiva certificación en la cual se indique que se encuentra cumpliendo y/o a paz y salvo en el pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social –EPS, Pensiones y ARP-, así como de los Aportes Parafiscales –SENA, ICBF, Cajas de Compensación Familiar-, y Subsidio Familiar a que haya lugar, de sus empleados a la fecha de cierre y en los seis (6) meses anteriores a la misma.

La certificación deberá ser suscrita por el Revisor Fiscal cuando éste exista de acuerdo con los requerimientos de ley o por el representante legal, y en esta deberá constar que se encuentra al día en dichos pagos de los últimos seis (06) meses en un término de expedición no superior a treinta (30) días de la fecha de presentación de la propuesta.

Nota: El oferente deberá adjuntar la planilla única de pago del último mes, se aclara que dicha nota es condicional y el aporte de la planilla aplica para aquellos que no estén obligados a tener revisoría fiscal. A la documentación deberá anexarse copia de la tarjeta profesional, copia de la cédula de ciudadanía y el Certificado de Antecedentes Disciplinarios del Revisor fiscal con expedición no mayor a tres (3) meses a la fecha de cierre de presentación de la propuesta.

- g) **Nota:** El proponente interesado en participar en el presente proceso de contratación con la sola presentación de su propuesta autorizará a Servicios Postales Nacional S.A., a revisar la información pertinente de las personas que la integran, en listas SARLAFT y demás bases de datos de consulta, que permitan verificar la legalidad, suficiencia técnica, económica y jurídica de la entidad y demás componentes que generen riesgos a LA ENTIDAD o al proceso de contratación.

9. TÉRMINO DE EJECUCIÓN

El término de ejecución será hasta el 28 de febrero de 2022 o hasta el agotamiento de la partida presupuestal asignada, lo que ocurra primero, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

9.1 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Se llevará el cronograma para las horas de desarrollo que se requiera, sin embargo, este será entregado según las horas de desarrollo que se requiera; El cronograma presentado por el proveedor debe ser validado por el profesional asignado por SPN y aprobado por el supervisor.

10. LUGAR DE EJECUCIÓN

El contratista prestará sus servicios a nivel nacional en el lugar donde Servicios Postales Nacionales S.A lo requiera, por lo cual el proveedor deberá contar con la capacidad técnica, administrativa y logística para atender las solicitudes del servicio.



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

11. ANÁLISIS DE RIESGOS

RIESGOS-TECNICOS TECNOLOGICOS

RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	EFFECTOS	FACTOR DE RIESGO	CLASIFICACIÓN	RIESGO ASOCIADO
Inadecuada prestación en el soporte tecnológico para la Empresa.	No prestación de servicio tecnológico de la manera adecuada a SPN por no contar con la tecnología informática adecuada, o falta de personal y disponibilidad para brindar soporte adecuado y oportuno a los procesos/subprocesos en horarios laborales y no laborales (6x24)	<ul style="list-style-type: none">* Alto nivel de requerimientos sobre todos los aplicativos soportados por IT.* Personal insuficiente para brindar soporte.* Desconocimiento de los usuarios en los procedimientos internos de la compañía.* Fallas en la planta telefónica (ext. De la Mesa de Servicios).* Fallas en los aplicativos de la empresa* Falta de capacitación* Personal no idóneo para realizar las actividades pertinentes al soporte* Falta en la conexiones de telecomunicaciones.* No contar con la plataforma que garantice el adecuado manejo de la información y su seguridad.* Identificación de usuario y autenticaciones compartidas.* Ausencia de monitoreos a las plataformas donde se encuentran almacenados los diferentes aplicativos de la empresa.* La estructura organizacional de IT no soporta el crecimiento de la empresa* No contar con la capacidad y cantidad de personal idóneo para soportar los requerimientos en los aplicativos del negocio* Desconocimiento de las áreas funcionales al transmitir las necesidades en aplicativos al área de IT.	<ul style="list-style-type: none">* Retrasos en las labores propias de los funcionarios de la Empresa.* Pérdida de clientes y usuarios* Pérdida de imagen del proceso (IT) ante la Empresa* Pérdida de imagen de la Empresa.* Pérdida de confianza en la administración de los aplicativos por parte de IT.* Demoras en la solución de los incidentes reportados a los especialistas y/o proveedores (Mesa de Servicios Nivel 2 y 3).* Cierre de requerimientos o incidentes sin una solución efectiva.* Deterioro en la prestación de servicios de la empresa* Información errada para toma de decisiones en la empresa* Pérdida de imagen de la empresa ante los clientes* Pérdida de ingresos de la empresa* Sanciones, Multas y/o investigaciones a la Empresa* Pérdida de competitividad frente a empresas del mismo sector.	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo
Uso de software no autorizado o sublicenciado	No contar con licencias suficientes de software para suministrar a los funcionarios de la empresa, dependiendo el volumen de usuarios	<ul style="list-style-type: none">* No disponibilidad presupuestal por parte de la empresa.* No se contempla la reutilización de las licencias de funcionarios ya que no se reporta la desvinculación del personal en la Empresa.* Falta de planeación en el crecimiento de las áreas.* Deficiente seguimiento y control a las condiciones de uso, vigencia y cantidad de los productos de software adquiridos* Falta de control sobre los procesos de instalación de software en los equipos cliente	<ul style="list-style-type: none">* Sanciones a los responsables directos e indirectos por incumplimiento de políticas y protocolos de uso y distribución de software.* Demoras en el desarrollo de las labores atadas al software.* Sanciones a la Empresa por parte de los fabricantes de software por los usos no autorizados.	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo
Afectación de la integridad de los datos e información (Pérdida, alteración, divulgación indebida o indisponibilidad de la información en las plataformas y/o dispositivos tecnológicos)	Pérdida, alteración, divulgación indebida o indisponibilidad de información sensible para la empresa procesada a través de las plataformas tecnológicas	<ul style="list-style-type: none">* Daños en el disco duro de los equipos* Daños en equipos de cómputo y servidores* Malware o Virus en equipos* Inadecuada manipulación de bases de datos de las aplicaciones* Por el agotamiento de la vida útil o del soporte por parte del fabricante del elemento tecnológico.* Inadecuada o indebida manipulación de los equipos* No contar con UPS que soporten el funcionamiento eléctrico de la empresa* Obsolescencia Tecnológica en las plataformas de desarrollo de software* Amenazas y vulnerabilidades sobre la plataforma tecnológica* Insuficiencia en el aseguramiento de la base de datos* Niveles de seguridad de la información inadecuada* Deficiencia en el diseño de la interoperabilidad entre los diferentes sistemas de información* Deficiencia o desactualización en la aplicabilidad de las políticas de seguridad y privacidad e la información* Manejo inadecuado de la información* No aplicación de políticas de acceso de los usuarios a los sistemas de información	<ul style="list-style-type: none">* Afectación en la Continuidad del Negocio* Incumplimiento en las labores del usuario final* No prestación del servicio tecnológico a los usuarios* Pérdida de imagen de la empresa ante el cliente* Retrasos en el restablecimiento de las labores de los procesos/subprocesos* Sanciones o multas a la empresa* Incumplimiento en las condiciones del servicio para el cliente	Tecnología	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

Intrusión o ataques cibernéticos	Ataques internos y/o externos de tipo informático	<ul style="list-style-type: none"> * Ataques tecnológicos por terceros o personal interno en contra de la empresa * Debilidad en la política e implementación de contraseñas * Falta de medidas de seguridad informática tanto a nivel de data center como cliente * Falta de recurso humano especializado en seguridad informática * Vulnerabilidad de los sistemas de información y plataforma tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> * Ataques graves que afectan la continuidad de la operación. * Obtención de beneficios económicos por parte de personas inescrupulosas. * Pérdida de imagen de la Empresa. * Pérdida de información sensible tanto de la Empresa como de terceros (Clientes, usuarios y Proveedores) * Pérdidas económicas 	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo
Proyectos que salen a producción con falencias sobre el producto inicial planeado o parcialmente desarrollados	Proyectos que salen a producción sin los correctivos necesarios en el desarrollo del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> * Demoras de desarrollos por parte de los proveedores * Demoras en información fuente de procesos intervinientes * Establecimiento de cronogramas que no se ajustan a la realidad del tiempo para la ejecución * Falta de recurso humano para consecución de las actividades * Modificación de solicitudes inicialmente plasmadas (requerimientos iniciales) * Modificación del alcance inicial del proyecto * No contar con aprobación presupuestal para el desarrollo de proyecto * Solicitudes de desarrollos adicionales a los solicitados inicialmente (nuevos desarrollos). * Fata de instrucción por parte de la dirección para la implementación de proyectos informáticos en la empresa. * Ausencia de metodología en la ejecución de proyectos Informáticos * Los proceso tiene la autonomía de contratar sus herramientas, ya que la empresa no tiene desarrollo in house. * Los proceso no solicitan el acompañamiento de IT para el desarrollo de sus nuevas plataformas * Desconocimiento de las áreas funcionales al transmitir las necesidades en aplicativos al área de IT. * Falta de procedimientos documentados para el levantamiento de requerimiento de nuevos proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> * Afectación del negocio por retrasos en la salida a producción del proyecto * Incumplimiento de reglamentación (Leyes, Resoluciones, Decretos, entre otros) * Inversiones adicionales no contempladas al inicio del proyecto * Pérdida de imagen de la empresa ante los clientes * Pérdida de imagen del proceso (IT) ante la Empresa * Sanciones, Multas y/o investigaciones a la Empresa 	Recurso Humano	Ejecución y Administración de Procesos	Operativo

RIESGOS-JURIDICOS Y FINANCIEROS

CLASE DE RIESGO	No.	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	MEDICIÓN ANTES DE CTROL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICION DESPUES DE CTROL			TRATAMIENTO (CORRECTIVO)	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?			OBSERVACIONES
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	COMPANIA ASEGURADORA Y/O GARANTIA	
JURIDICOS – LEGALES	1	Pérdida de capacidad jurídica para la ejecución del contrato (personas naturales y jurídicas, fallecimiento, detención, extinción y liquidación de la persona jurídica, etc.)			X	* Incluir en la invitación formal disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado.			X	* Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado.		X		
						* Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas.				* Suspensión, terminación o cesión del contrato.				
						* Indicadores Financieros								
FINANCIEROS	2	Insolvencia del Contratista por indebida estipulación de indicadores			X	* Incluir en la invitación formal disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado.			X	* Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado.	X	X		



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

		financieros o por aporte de información inexacta.				<div>* Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas.</div> <div>* Indicadores Financieros conforme a la realidad del mercado y del sector.</div> <div></div> <div></div>				<div>* Suspensión, terminación o cesión del contrato.</div> <div>* Actualización y revisión periódica de los estudios que dan lugar a estipular los indicadores financieros y apoyo en documentos de consulta de CCE.</div> <div>* Dar traslado a las autoridades administrativas y/o judiciales competentes.</div> <div>* Eliminar al proveedor respectivo del directorio de la Empresa.</div>					
ECONÓMICO	3	La fluctuación negativa de la moneda (TRM) o fenómenos inflacionarios.			X	<div>* Contar con inversiones a corto plazo.</div> <div>* Realizar un estudio técnico y económico del impacto del riesgo en la ecuación del contrato que permita definir las medidas pertinentes (adición, suspensión, prórrogas, terminación del contrato, cesión del contrato.)</div>			X	<div>* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad</div>	X				
	4	Cambios en la normatividad legal vigente que genere una mayor carga impositiva			X	<div>* Contar con inversiones a corto plazo.</div> <div>* Realizar un estudio técnico y económico del impacto del riesgo en la ecuación del contrato que permita definir las medidas pertinentes (adición, suspensión, prórrogas, terminación del contrato, cesión del contrato.)</div>			X	<div>* Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad</div>	X				
	5	Circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o imprevisibles que lleven a la paralización del contrato			X	<div>* Contar con una adecuada planeación de las necesidades a satisfacer (mantener un stock mínimo de insumos requeridos).</div>			X	<div>* Suspensión, terminación o cesión del contrato.</div>	X	X	X		
CLASE DE RIESGO	No.	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	MEDICION ANTES DE CONTROL			CONTROL (PREVENTIVO)	MEDICION DESPUES DE CTROL			TRATAMIENTO (CORRECTIVO)	¿A QUIÉN SE LE ASIGNA?				
			ALTO	MEDIO	BAJO		ALTO	MEDIO	BAJO		SERVICIOS POSTALES NACIONALES	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	COMPANIA ASEGURADORA Y/O GARANTIA		



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

ADMINISTRATIVO	1	Desistimiento de la oferta o no firma el contrato	X			* Analizar la viabilidad de solicitar póliza de seriedad/Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores		X	* Afectar la póliza de seriedad * Iniciar proceso litigioso	X		X
	2	Declaratoria Desierta del proceso	X			* Definir las condiciones mínimas a exigir conforme a la realidad del mercado y del sector (Indicadores financieros, capacidad jurídica y requisitos técnicos)		X	* Satisfacer la necesidad a través de una contratación directa, orden de compra/servicio o prórroga o adición. * Revisión y modificación de los aspectos (Financieros, jurídicos, técnicos y económicos) que llevaron a la declaratoria de desierto, para la futura invitación.	X		
	3	Sobrevaloración o subestimación de los precios propuestos por el contratista		X		* Analizar la viabilidad de solicitar póliza de seriedad. * Adelantar un adecuado estudio de mercado y del sector * Señalar en los términos de invitación como causal de rechazo		X	* Afectar la póliza de seriedad * Rechazar la oferta con precios artificiales		X	X
	4	Incumplimiento de obligaciones del marco contractual y disposiciones de la propuesta	X			* Adecuada supervisión del contrato con verificaciones periódicas. * Estipular cláusulas de descuentos por incumplimiento * Solicitud de pólizas de garantías		X	* Afectar las pólizas de garantías * Aplicar los descuentos por incumplimientos pactados	X	X	X
JURÍDICOS LEGALES	5	Pérdida de capacidad jurídica para la ejecución del contrato (personas naturales y jurídicas, fallecimiento, detención, extinción y liquidación de la persona jurídica, etc.)		X		* Incluir en la invitación formal disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado. * Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas. * Indicadores Financieros		X	* Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado. * Suspensión, terminación o cesión del contrato.		X	



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

FINANCIEROS	6	Insolvencia del Contratista por indebida estipulación de indicadores financieros o por aporte de información inexacta.	X			<ul style="list-style-type: none"> * Incluir en la invitación formal disposiciones que permitan adjudicar al contrato al segundo evaluado. * Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas. * Indicadores Financieros conforme a la realidad del mercado y del sector. 	X	<ul style="list-style-type: none"> * Aplicar las cláusulas al segundo mejor calificado. * Suspensión, terminación o cesión del contrato. * Actualización y revisión periódica de los estudios que dan lugar a estipular los indicadores financieros y apoyo en documentos de consulta de CCE. * Dar traslado a las autoridades administrativas y/o judiciales competentes. * Eliminar al proveedor respectivo del directorio de la Entidad. 	X	X	
	7	La fluctuación negativa de la moneda (TRM) o fenómenos inflacionarios.		X		<ul style="list-style-type: none"> * Contar con inversiones a corto plazo. * Realizar un estudio técnico y económico del impacto del riesgo en la ecuación del contrato que permita definir las medidas pertinentes (adición, suspensión, prórrogas, terminación del contrato, cesión del contrato.) 	X	<ul style="list-style-type: none"> * Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad 	X		
ECONÓMICO	8	Cambios en la normatividad legal vigente que genere una mayor carga impositiva		X		<ul style="list-style-type: none"> * Contar con inversiones a corto plazo. * Realizar un estudio técnico y económico del impacto del riesgo en la ecuación del contrato que permita definir las medidas pertinentes (adición, suspensión, prórrogas, terminación del contrato, cesión del contrato.) 	X	<ul style="list-style-type: none"> * Recurrir a la venta de la inversión o reestructuración del contrato que garantice su viabilidad 	X		



ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA

CP-JU-001-FR-001

VERSIÓN: 03

TÉCNICOS	9	Incumplimiento de la cobertura de Garantías por defectos de fábrica o mantenimiento propios del bien o servicio adquirido.		X		* Darle el adecuado uso de los bienes allegados y cumplir con las recomendaciones del manual de usuario (mantenimientos preventivos y correctivos). * Estipular tanto en los términos de la invitación como en los contratos el otorgamiento de las garantías propias del bien o servicio adquirido.			X	* Aplicar las cláusulas del incumpliendo pactadas en el contrato. * Iniciar el procedimiento administrativo ante el órgano de vigilancia y control competente en el marco del estatuto general del consumidor.		X	
	10	Obsolescencia en el mercado o programada de los bienes y/o servicios adquiridos			X	* Mantener una eficaz comunicación entre el supervisor, el proveedor y fabricante. * Estipular cláusulas contractuales que contemple la viabilidad del reemplazo de los bienes o servicios por iguales o mejores características técnicas.			X	* Afectar las pólizas de garantías otorgadas. * Contar con disponibilidad presupuestal para los imprevistos del contrato.	X	X	X
FUERZA MAYOR	11	Circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o imprevisibles que lleven a la paralización del contrato	X			* Contar con una adecuada planeación de las necesidades a satisfacer (mantener un stock mínimo de insumos requeridos). * Herramientas tecnológicas que permitan mantener, conservar y/o recuperar la información.		X		* Suspensión, terminación o cesión del contrato. * Restauración de Back up	X	X	X
TECNOLOGICO	12	Incumplimiento de los ANS establecidos contractualmente de fallas técnicas, afectando la continuidad de las actividades de la plataforma Omnicanal SaaS		X		* Sistemas de alta disponibilidad con ambientes de replicación de la información. * Establecimiento de los niveles de soporte técnico de niveles 1,2 y 3 garantizando los 365x24x7 de apoyo técnico.			X	* Aplicar cláusulas de incumplimiento a nivel económico de ANS en los tiempos de establecidos contractualmente. * Realizar pruebas de continuidad del negocio a la aplicación tecnológica Omnicanal.		X	

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

12. ESTUDIO DE MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR

El proveedor sustenta la exclusividad para la ejecución del presente proceso: Certificación casa fabricante Partner exclusivo, por lo que el 10 de febrero de 2021 se solicitó la propuesta Comercial para el proceso de contratación para atender la necesidad de Contratar el servicio de la plataforma tecnológica de gestión Omnicanal (Inconcert) integrada en el centro de contacto telefónico y digital de Servicios Postales Nacionales, a nivel nacional, actualmente llamada "plataforma tecnológica de gestión de servicio Omnicanal tipo SaaS".

El valor de la presente contratación de acuerdo con el estudio de mercado realizado es de **SETECIENTOS DIECISIETE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS M/CTE., (\$ 717.789.494)** incluido IVA y todos los impuestos y costos a que haya lugar.

Lo anterior basados en los costos unitarios relacionados en la propuesta comercial recibida y proyección de consumo realizada para el periodo de 11 meses para un valor mensual de consumo de **\$ 65.253.587** promedio:

Concepto		Unidad Cobro			Precio unitario Ofertado
**Licencia de inConcert Omnichannel Contact Center		Licencia de agente / mes			\$ 359.867
**Licencia de inConcert Omnichannel Contact Center		Licencia de supervisor, administrador o calidad / mes			\$ 359.867
Concepto	Servicio	Descripción	Unidad Cobro	Cantidad	Precio unitario Ofertado
Comunicaciones	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	Servicio de IVR que al digitar algún dato numérico realiza consultas a bases de datos o aplicaciones de 4-72 para entregar información al usuario. Permite interactuar con bases de datos, donde el usuario, con elementos de validación como la cedula, puede auto atenderse y obtener información específica como su saldo, la fecha de pago de su recibo y el valor a pagar, entre otros.	Minuto	1	\$ 12,32
	Envío de SMS una vía (160 caracteres x mensaje)	Paquete Mensaje de Texto a Celular todo costo. (1- 100.000)	Mensaje de texto	1	\$ 31
	Envío de SMS una vía (160 caracteres x mensaje)	Paquete Mensaje de Texto a Celular todo costo (100.001 - 500.000)	Mensaje de texto	1	\$ 24
	Envío de SMS una vía (160 caracteres x mensaje)	Paquete Mensaje de Texto a Celular todo costo. (500.001 - 6.500.000)	Mensaje de texto	1	\$ 17
	Envío de correo	Mensaje Correo Electrónico todo costo.	Correo	1	\$ 31

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

	Minuto Outbound	Minuto outbound local	Minuto	1	\$ 71
	Minuto Outbound	Minuto outbound celular	Minuto	1	\$ 95
	Minuto Outbound	Minuto outbound LDN	Minuto	1	\$ 149
Servicios adicionales	Hora desarrollo	Hora de servicios profesionales para trabajos que requiera 4-72 sobre las herramientas tecnológicas ofrecidas.	Hora	1	\$ 196.571
	Speech analytics	Audio procesado por software para encontrar información específica. <i>Nota: el modelamiento del estudio requiere horas desarrollo.</i>	Paquete de 20 horas de audio procesado	1	\$ 93.605
	Text to speech	Minuto de texto a voz artificial.	Paquete de 1.000 minutos de texto a voz	1	\$ 95.208
Conectividad	Canal Dedicado entre puntos principal o back up 20 MB	Conexión entre puntos o a internet ofrecida en medios terrestres. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación de centro de contacto.	Enlace / Mes	1	\$ 3.634.599
	VPN	Servicio de VPN para conexión de asesores remoto desde casa.	Conexión / Mes	1	\$ 43.108
WhatsApp Business API	Setup WhatsApp Business API	Habilitación de la licencia de WhatsApp Business API para un número telefónico	Setup por un número telefónico	1	\$ 1.142.491
	Licencia WhatsApp Business API	Licencia de WhatsApp Business API para un número telefónico	Licencia para un número telefónico / Mes	1	\$ 1.142.491
	Usuarios Activos Mensuales - MAU's (Monthly Active Users)	Es un Usuario (el cliente final) a quien la Marca (4-72) le ha enviado, o de quien ha recibido, al menos un mensaje a través de WhatsApp Business API.	Paquete de 1.000 MAU's / Mes	1	\$ 228.498
	HSM's a Colombia	Mensajes de texto, individualmente aprobados por WhatsApp para asegurar que no violan sus políticas. Se requieren para comenzar una conversación desde la Marca (4-72) o para que la Marca (4-72) envíe una respuesta a un Usuario (cliente final) luego de transcurridas 24 horas del último mensaje recibido.	Paquete de 1.000 HSM's / Mes	1	\$ 67.741
Chatbot	Ida y vuelta	Cada vez que el software chatbot emite una respuesta al usuario (cliente final).	Paquete de 1.000 idas y vueltas / Mes	1	\$ 23.401

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

	Servicios cognitivos	Petición que un chatbot hace a nuestro sistema de inteligencia artificial, para el entendimiento de las solicitudes de un Usuario (cliente final) en lenguaje natural.	Paquete de 20 peticiones / Mes	1	\$ 4.680
** Los valores no factura ítems, los demás ítems tiene IVA incluido					

Nota: Los costos unitarios ya incluyen IVA y demás impuestos y costos a que haya lugar

Se adjunta cuadro en Excel de Proyección de consumo “Proyección Plataforma Omnicanal.xls”

13.GARANTÍAS

De conformidad con el Manual de Contratación de Servicios Postales Nacionales S.A, en el aparte de Análisis Garantías, se estableció que para la suscripción de los futuros contratos se deben cubrir los riesgos derivados de estos. En consecuencia, para la presente contratación se deberán constituir las siguientes garantías:

- **Cumplimiento general del contrato:** Por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con vigencia por el plazo total de ejecución del contrato y cuatro (04) meses más, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.
- **Calidad del servicio:** Por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con vigencia por el plazo total de ejecución del contrato y cuatro (04) meses más, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.
- **Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales:** Por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al término de ejecución del mismo y tres (3) años más, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.
- **Responsabilidad Civil Extracontractual:** Por un valor equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total del contrato, con vigencia por el plazo total de ejecución del contrato y cuatro (04) meses más, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.

Nota 1: El contratista deberá constituir las pólizas a favor de Entidades Públicas con Régimen Privado de Contratación, dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, a favor de Servicios Postales Nacionales S.A.

Nota 2: Las garantías se deberán constituir dentro del plazo que estipule Servicios Postales Nacionales S.A y requiere de su aprobación para ejecutar el contrato. En todo caso, en los eventos de suspensión, adición o prórroga del contrato, el contratista se obliga ampliar las garantías correspondientes.

Nota 3: El contratista podrá presentar cualquiera de los siguientes tipos de garantías:

- Pólizas de seguros expedida por compañía aseguradora:
 - Debe ser a favor de entidades públicas con régimen privado de contratación.
 - Anexar constancia de pago de la prima.
 - Objeto y Numero del contrato.
- Garantías Bancarias:
 - Allegar constancia de aseguramiento del banco emisor que relacione periodo de cobertura, cuantía de la perdida, objeto del contrato y numero del contrato.
- Fiducia mercantil en garantía:

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

- i. Cumplimiento a lo establecido, a la normatividad que tipifica la naturaleza de estas garantías.

Nota 3: En todos los casos el contratista deberá anexar la póliza expedida junto con el recibo que acredite el pago total de la prima.

14. INTERVENTORÍA O SUPERVISIÓN

La supervisión y/o control de la ejecución del contrato la ejercerá la Vicepresidencia de Servicio al Cliente con el apoyo técnico de la Dirección Nacional de IT o quien el ordenador del gasto, de conformidad al Manual de supervisión e interventoría de la empresa designe, para el efecto se notificará al contratista su designación.

15. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

CDP- Certificado de Disponibilidad Presupuestal # 17358 del 22 de febrero del 2021 por valor de **SETECIENTOS DIECISIETE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS M/CTE.,(\$ 717.789.494).**

16. FORMA DE PAGO

Se realizarán pagos mensuales vencidos de conformidad con el consumo efectuado por Servicios Postales Nacionales y previa aprobación del mismo por parte del supervisor del contrato, teniendo en cuenta los siguientes valores unitarios:

TABLA DISCRIMINADA DE COSTOS UNITARIOS POR SERVICIO

Concepto		Unidad Cobro			Precio unitario Ofertado
**Licencia de inConcert Omnichannel Contact Center		Licencia de agente / mes			\$ 359.867
**Licencia de inConcert Omnichannel Contact Center		Licencia de supervisor, administrador o calidad / mes			\$ 359.867
Concepto	Servicio	Descripción	Unidad Cobro	Cantidad	Precio unitario Ofertado
Comunicaciones	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	Servicio de IVR que al digitar algún dato numérico realiza consultas a bases de datos o aplicaciones de 4-72 para entregar información al usuario. Permite interactuar con bases de datos, donde el usuario, con elementos de validación como la cedula, puede auto atenderse y obtener información específica como su saldo, la fecha de pago de su recibo y el valor a pagar, entre otros.	Minuto	1	\$ 12,32

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

	Envío de SMS una vía (160 caracteres x mensaje)	Paquete Mensaje de Texto a Celular todo costo. (1- 100.000)	Mensaje de texto	1	\$ 31
	Envío de SMS una vía (160 caracteres x mensaje)	Paquete Mensaje de Texto a Celular todo costo (100.001 - 500.000)	Mensaje de texto	1	\$ 24
	Envío de SMS una vía (160 caracteres x mensaje)	Paquete Mensaje de Texto a Celular todo costo. (500.001 - 6.500.000)	Mensaje de texto	1	\$ 17
	Envío de correo	Mensaje Correo Electrónico todo costo.	Correo	1	\$ 31
	Minuto Outbound	Minuto outbound local	Minuto	1	\$ 71
	Minuto Outbound	Minuto outbound celular	Minuto	1	\$ 95
	Minuto Outbound	Minuto outbound LDN	Minuto	1	\$ 149
Servicios adicionales	Hora desarrollo	Hora de servicios profesionales para trabajos que requiera 4-72 sobre las herramientas tecnológicas ofrecidas.	Hora	1	\$ 196.571
	Speech analytics	Audio procesado por software para encontrar información específica. <i>Nota: el modelamiento del estudio requiere horas desarrollo.</i>	Paquete de 20 horas de audio procesado	1	\$ 93.605
	Text to speech	Minuto de texto a voz artificial.	Paquete de 1.000 minutos de texto a voz	1	\$ 95.208
Conectividad	Canal Dedicado entre puntos principal o back up 20 MB	Conexión entre puntos o a internet ofrecida en medios terrestres. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación de centro de contacto.	Enlace / Mes	1	\$ 3.634.599
	VPN	Servicio de VPN para conexión de asesores remoto desde casa.	Conexión / Mes	1	\$ 43.108
WhatsApp Business API	Setup WhatsApp Business API	Habilitación de la licencia de WhatsApp Business API para un número telefónico	Setup por un número telefónico	1	\$ 1.142.491
	Licencia WhatsApp Business API	Licencia de WhatsApp Business API para un número telefónico	Licencia para un número telefónico / Mes	1	\$ 1.142.491
	Usuarios Activos Mensuales - MAU's (Monthly Active Users)	Es un Usuario (el cliente final) a quien la Marca (4-72) le ha enviado, o de quien ha recibido, al menos un mensaje a través de WhatsApp Business API.	Paquete de 1.000 MAU's / Mes	1	\$ 228.498
	HSM's a Colombia	Mensajes de texto, individualmente aprobados por WhatsApp para asegurar que no	Paquete de 1.000 HSM's / Mes	1	\$ 67.741

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

		violan sus políticas. Se requieren para comenzar una conversación desde la Marca (4-72) o para que la Marca (4-72) envíe una respuesta a un Usuario (cliente final) luego de transcurridas 24 horas del último mensaje recibido.			
Chatbot	Ida y vuelta	Cada vez que el software chatbot emite una respuesta al usuario (cliente final).	Paquete de 1.000 idas y vueltas / Mes	1	\$ 23.401
	Servicios cognitivos	Petición que un chatbot hace a nuestro sistema de inteligencia artificial, para el entendimiento de las solicitudes de un Usuario (cliente final) en lenguaje natural.	Paquete de 20 peticiones / Mes	1	\$ 4.680

**** Los valores no factura ítems, los demás ítems tiene IVA incluido**

Nota: Los costos unitarios ya incluyen IVA y demás impuestos y costos a que haya lugar.

PARÁGRAFO PRIMERO - El pago se efectuará a los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la correcta presentación de la factura, adjuntando los siguientes documentos: a) Constancia suscrita por el supervisor del contrato, en la que se señale que EL CONTRATISTA cumplió a satisfacción de la ENTIDAD, con las obligaciones pactadas. b) La certificación expedida por el Revisor Fiscal o representante Legal, que acredite que EL CONTRATISTA se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social y de los Aportes Parafiscales a que haya lugar de los empleados a su cargo adjuntando el soporte resumen de pago de la planilla única pila de acuerdo con lo señalado en la Ley 789 de 2002. c). Certificación bancaria con fecha de expedición no mayor a 90 días. d) Certificado y Control de Ejecución.

PARÁGRAFO SEGUNDO - En el evento de presentarse motivos que llegaren a generar gastos directos e indirectos en el transcurso de la ejecución del presente contrato y que no estén previstos en los documentos que forman parte integral del acuerdo comercial o en el contrato mismo, EL CONTRATISTA deberá informar y justificar detalladamente por escrito y de manera inmediata al supervisor del contrato los hechos sobrevinientes e imprevisibles que puedan ocasionar dichos gastos. Una vez se valide por parte del supervisor del contrato las circunstancias imprevisibles o sobrevinientes, y que las mismas dan lugar a un mayor valor en la ejecución del contrato a cargo de una de las partes solicitará al ORDENADOR DEL GASTO la respectiva modificación contractual, generándose los trámites administrativos y presupuestales a que haya lugar.

PARÁGRAFO TERCERO - EL CONTRATISTA no podrá adelantar actividad alguna que implique mayores gastos directos e indirectos hasta que se perfeccione la respectiva modificación contractual y esta cuente con su respectivo registro presupuestal.

17. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1. Cumplir con el objeto del contrato de acuerdo con todas y cada una de las obligaciones establecidas en el estudio previo.
2. Constituir oportunamente las garantías exigidas en el presente contrato.
3. Mantener vigentes las pólizas que amparen el cumplimiento y calidad del objeto del contrato.
4. Atender los requerimientos y solicitudes que formule el (los) supervisor(es) del contrato.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

5. Radicar oportunamente la factura, en las fechas y horarios estipulados por la Entidad, asumiendo las responsabilidades de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en el contrato.
6. El contratista no podrá revelar durante la vigencia de este contrato o dentro de los dos años siguientes a su expiración, información confidencial o de propiedad del contratante sin el previo consentimiento por escrito de este último.
7. El contratista mantendrá los precios ofertados durante la ejecución del contrato. Si hubiese lugar a prorrogas los precios podrán ser modificados de común acuerdo entre las partes siempre y cuando se garantice el equilibrio económico.
8. El contratista desempeñará las demás actividades que sean necesarias para lograr un total y adecuado cumplimiento de sus obligaciones, aunque no estén específicamente señaladas y que sean de la naturaleza del objeto del presente proceso de contratación.
9. Las demás obligaciones inherentes a la naturaleza del objeto contratado.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

1. Cumplir con el objeto del contrato de acuerdo con todas y cada una de las obligaciones establecidas en el estudio previo
2. Cumplir con los ANS solicitados por la Entidad.
3. Entregar impresos en detalle a la entidad, el informe en el cual se registre el desempeño del servicio prestado y entrega de llaves para uso del licenciamiento objeto del contrato.
4. Firmar acuerdo de confidencialidad junto con la firma del contrato, dada la importancia de la información SPN y sus clientes. El Proveedor no podrá hacer uso de la información.
5. Cumplir con sus obligaciones de aportes al sistema integral de seguridad social y parafiscales (Caja de compensación familiar, Sena, ICBF) a que haya lugar.
6. Adelantar bajo su exclusivo riesgo y responsabilidad las actividades a que haya lugar para desarrollar el objeto del contrato.
7. Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en el contrato.
8. Garantizar la legalidad del licenciamiento de software y hacerse responsable sobre sanciones adquiridas por ilegalidad o por infringir derechos de autor.
9. Contará con el personal necesario, para prestar servicios administrativos y de apoyo.
10. Tramitar la facturación mensual del proyecto donde se elabora el cobro mensual de cada uno de los conceptos facturados y estimados dentro del contrato.
11. Radicar oportunamente la factura en las fechas y horarios estipulados por la Entidad, adjuntando las actas y el informe de actividades planeadas, programadas y ejecutadas para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. PARÁGRAFO. En caso de que el contratista esté obligado a facturar electrónicamente, se deberá presentar la factura electrónica previamente validada por la DIAN, como requisito necesario para el pago de los bienes y/o servicios contratados, conforme con las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020, en concordancia, con lo dispuesto en la Resolución No. 000042 del 5 de mayo de 2020"

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

12. Deberá documentar, gestionar e implementar los requerimientos detallados solicitados por el usuario final, cumpliendo con los mejores estándares de agilidad, calidad del producto y/o servicio.
13. Aplicar la metodología de trabajo para proyectos de software, garantizando la minimización de los riesgos y la gestión colaborativa del proyecto.
14. Definir los roles de cada uno de los miembros de su equipo que participaran en el proyecto, asignar las personas que cumplan con un perfil adecuado y con una experiencia no menor a 2 años en proyectos similares.
15. Desplegar las soluciones con la aprobación escrita del supervisor del contrato o de quien él delegue.
16. Realizar las integraciones requeridas y contratadas por SPN para garantizar la satisfacción de las necesidades de LA ENTIDAD
17. Entrega oficial de los manuales de usuario, manuales de administración y manuales técnicos de la solución al momento de impartir la capacitación de nuevas funcionalidades que se contraten. También hacer entrega del material de capacitación y de gestión del conocimiento al supervisor del contrato o a quien el delegue.
18. Entregar del cronograma de trabajo detallado tan pronto se haya perfeccionado el contrato.
19. Informar a la Entidad las versiones de sistemas operativos con los que es compatible el Software SaaS (definidos por el fabricante), con el fin de garantizar que la Entidad lo contemple en sus equipos y no existan inconvenientes de compatibilidad.
20. Brindar soporte de la plataforma ofertada desde el momento del despliegue de la solución y por todo el periodo de uso.
21. Brindar soporte y acompañamiento durante las implementaciones que tengan interoperabilidad con la plataforma tecnológica del Contac Center ofertada. Dicho acompañamiento, así como los trabajos que se demanden para estos fines deben ser contratados por SPN mediante horas de desarrollo.
22. Realizar las actas de reunión, actas de seguimiento, actas de entrega, cronogramas de trabajo, documentos de entendimiento y demás entregables de la metodología que se sigue para los respectivos entregables del contrato.
23. Garantizar el seguimiento diario a los avances del proyecto a través de los integrantes del equipo durante la migración, implementación y estabilización del proyecto.
24. Definir en conjunto con el supervisor del contrato o con quien él delegue, la periodicidad de entrega de los sprint.
25. Elaborar los informes tales como (informes financieros, informes de personal, informes de facturación).
26. Reportar las novedades y fallas en los aplicativos que determine Entidad
27. Actualizar base de datos de los perfiles y roles.
28. Cumplir con todas las demás obligaciones que se requiera para la correcta ejecución del contrato.

OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE

1. Pagar al Contratista el valor del contrato dentro del término y condiciones pactadas, previa certificación de cumplimiento expedida por el supervisor de este.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

2. Supervisar que el Contratista cumpla con el objeto y obligaciones del contrato dentro del término de ejecución.
3. Suministrar de manera oportuna al Contratista la información requerida para el adecuado cumplimiento de sus obligaciones.
4. Convocar a las reuniones a que haya lugar para el desarrollo de las actividades inherentes al objeto del contrato.
5. Expedir las certificaciones a que haya lugar.
6. Liquidar el contrato en el término establecido en el contrato y en la ley.
7. Las demás que se desprendan en desarrollo del contrato.

18. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

Las partes se obligan a mantener confidencialidad respecto de toda información que a partir de la fecha reciben los empleados, personal vinculado o asesores de cada una de ellas, de manera directa o indirecta en forma verbal o escrita, gráfica, en medio magnético o bajo cualquier otra forma. En consecuencia, EL CONTRATISTA deben adoptar las medidas necesarias para que la información no llegue a manos de terceros bajo ninguna circunstancia y se obligan a no utilizarla para ningún objeto diferente al de adelantar las tareas que se deriven directamente del cumplimiento.

19. CLÁUSULA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES

En caso de que **EL CONTRATISTA** tenga la condición de *encargado del tratamiento*, de conformidad con el artículo 3 literal d) de la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012, , en adelante LEPD, en la medida que el objeto del contrato pueda implicar el tratamiento de datos personales a cargo de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.** por parte de **EI CONTRATISTA**, éste último se obliga y compromete, con base al artículo 25 del Decreto 1377 de 2013, a una serie de aspectos identificados a continuación:

1. **EL CONTRATISTA** se compromete y obliga a guardar secreto de todos los datos personales que conozca y a los que tenga acceso en virtud del presente contrato.
2. Custodiará e impedirá el acceso a los datos personales a cualquier usuario no autorizado o persona ajena a su organización. Las anteriores obligaciones se extienden en cualquier fase del tratamiento que de esos datos pudiera realizarse y subsistirán aún después de terminados los mismos.

EL CONTRATISTA únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que reciba expresamente de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.**, y no los destinará, aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el presente contrato. Así mismo, se compromete a no revelar, transferir, ceder o de otra forma comunicar los bases de datos o datos contenidos en ellos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su conservación, a otras personas; salvo que previa indicación expresa de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.**, comunique los datos a un Tercero designado por aquél, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio. **EL CONTRATISTA** manifiesta conocer las obligaciones derivadas la ley de protección de datos personales. Así mismo, garantiza el mantenimiento de las medidas de Seguridad; así como cualesquiera otras que le fueren impuestas por parte de **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.**, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal. **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.**, previa solicitud, podrá facilitar un extracto de las medidas de seguridad que el contratista debe acatar en cumplimiento de las obligaciones descritas en esta cláusula. Finalizada la prestación del servicio contratado, los datos personales serán destruidos o devueltos a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.**, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	CP-JU-001-FR-001
		VERSIÓN: 03

devolución de los mismos garantizando a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.** dicha conservación. El contratista podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.** En cualquier caso, el contratista comunicará a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES, S.A.** cualquier incidencia que se produzca en ejecución del presente contrato, que pueda afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, dentro del plazo de dos (2) días hábiles contados desde la fecha en que se hubiese producido la incidencia o hubiese tenido conocimiento de la misma, para que se adopten las medidas correctivas de forma oportuna. Del mismo modo, el contratista pondrá en conocimiento del personal a su servicio las obligaciones indicadas en la presente cláusula, cerciorándose, mediante la adopción de las medidas.

20. ANEXOS

Se anexa dentro del presente estudio previo los siguientes documentos:

- Cotización.
- Certificado de disponibilidad presupuestal.
- Certificación de exclusividad y Partner activo.

21. FIRMAS

Aida Marcela Bobadilla Diaz
Vicepresidenta de Servicio al Cliente

Visto Bueno de:

Quien revisó condiciones jurídicas: _____

Quien revisó condiciones financieras: _____

Quien revisó condiciones técnicas y económicas: _____