

Bogota, 15 de marzo de 2021

### ACEPTACIÓN DE LA OFERTA

**PARA:** CLARA ISABEL VEGA RIVERA  
Secretaria General

**DE:** AIDA MARCELA BOBADILLA DIAZ  
Vicepresidente de Servicio al Cliente

**ASUNTO:** Aceptación oferta invitación directa 025-2021

Por medio de la presente y después de revisar la oferta allegada por el proveedor **BPM CONSULTING LTDA** con NIT. 900.011.395, para el proceso en referencia, me permito notificar que se acepta la oferta antes mencionada ya que la misma cumple con las condiciones técnicas y económicas que se requirieron para atender la necesidad objeto de dicho proceso.

**Objeto:** 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”.

**Plazo:** El término de ejecución será hasta el 31 de marzo 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.

**Valor:** 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.

**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:

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
	Envio de SMS una via (160 caracteres x mensaje)	Paquete Mensaje de Texto a Celular todo costo. (1- 100.000)	Mensaje de texto	1	\$ 31
	Envio de SMS una via (160 caracteres x mensaje)	Paquete Mensaje de Texto a Celular todo costo (100.001 - 500.000)	Mensaje de texto	1	\$ 24
	Envio de SMS una via (160 caracteres x mensaje)	Paquete Mensaje de Texto a Celular todo costo. (500.001 - 6.500.000)	Mensaje de texto	1	\$ 17
	Envio 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 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
	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					

Atentamente

---

**Aida Marcela Bobadilla Diaz**  
Vicepresidente Servicio al Cliente