 Correo y mucho más	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

Proceso solicitante:	VICEPRESIDENCIA SERVICIO AL CLIENTE
Vigencia:	2024
Fecha:	17/01/2024

A continuación, presentamos el estudio previo para satisfacer la necesidad de la Entidad relacionada con la contratación del servicio de una plataforma tecnológica de gestión Omnicanal integrada para el centro de contacto telefónico y digital de Servicios Postales Nacionales S.A. a nivel nacional, lo que en adelante se denominará plataforma tecnológica de gestión de servicio Omnicanal tipo SaaS.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Servicios Postales Nacionales no cuenta con una solución tecnológica integral Omnicanal que permita operar, gestionar y administrar los canales de servicio presenciales, digitales y de voz de una manera óptima, que asegure la confiabilidad, calidad y alta disponibilidad en el servicio prestado a clientes naturales, corporativos y aliados comerciales.


Se propone contratar una **plataforma tecnológica de gestión de servicio Omnicanal tipo SaaS**, a nivel nacional para los siguientes canales: Inbound, Outbound, IVR transaccional, procesamiento de correos electrónicos, procesamiento de escritos, chat, buzón de mensajes de voz, callback, chat Click to call, SMS, envío físico de comunicaciones y redes sociales, entre otros.

La plataforma tecnológica de gestión de servicio Omnicanal tipo SaaS, es una solución que integra los diferentes componentes o herramientas de IVR, CTI, CRM, Chat, webcallback, virtual hold, SMS, digiturno, entre otros, con escalabilidad a dispositivos móviles, WhatsApp, bots, RPA, machine learning, georreferenciador, entre otros.

2. ANTECEDENTES DE LA CONTRATACIÓN

Se destaca que en el año 2011 La Entidad adquirió una solución AVAYA para la plataforma que soportaba la prestación del Call Center, la cual para 2018 presentaba la atención de los diferentes canales de atención de manera independiente y desarticulada: la gestión de chat y correo electrónico se realizaba de forma manual; no integraba los servicios de redes sociales y no estaba integrada con la plataforma CRM. Adicionalmente, los indicadores de gestión parametrizados eran limitados lo que no permitía medir adecuadamente el nivel de servicio ni obtener estadísticas necesarias para la toma de decisiones en relación con la operación.

Para el 2018, se realizó un análisis de las necesidades de actualizar la plataforma y en el marco de los objetivos estratégicos de 2019 (Explotar las ventajas competitivas de SPN S.A., Mejorar sus niveles de atención al cliente, Profundizar en e-commerce, Optimizar la automatización de procesos) se incorporaron, en el contrato marco de IT del proveedor en su momento, los requerimientos mínimos necesarios que debía cumplir la solución tecnológica para la prestación del servicio de Contact Center.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

Sin embargo, y dadas las novedades encontradas en el proceso de implementación con el proveedor, se hizo necesario asegurar y dar un mayor alcance a los requerimientos y parametrizaciones que se tenían en la herramienta Genesys.

Anteriormente, se contaba con el CRM Microsoft Dynamics 365 con un alcance en la parametrización limitada.

Se realizó un estudio de mercado para implementar nuevas 'parametrizaciones acordes al modelo de atención que se tienen actualmente y a la vez integrarla con las plataformas de call center y las plataformas CUN y SITC de PQR's, evidenciando costos muy altos para la integración.


Por lo expuesto anteriormente, y soportado en un sondeo de mercado realizado para adquirir el servicio de la plataforma Génesis Pure Cloud 3 donde se evidencia que los costos de esta solución al igual que el CRM eran muy elevados para la Entidad y teniendo en cuenta el volumen de la operación, se realiza esta solicitud para contratar el servicio de una plataforma tecnológica Omnicanal tipo SaaS de gestión integral.

Los beneficios esperados al tener una única solución tecnológica integrada para soportar los procesos de servicio al cliente donde se centralice la información, la gestión de los requerimientos y que se encuentre integrada con los demás aplicativos Core de la entidad, eran los siguientes:

1. Implementar gestión Omnicanal de servicio al cliente
2. Mejora la experiencia de usuario.
3. Optimización de procesos tecnológicos.
4. Automatización de procesos manuales.
5. Mayor control de medición y gestión de indicadores.
6. Consolidación de procesos de servicio al cliente y su información.
7. Centraliza toda la información de clientes en una única base de datos.
8. Posibilita la segmentación de clientes.
9. Construcción y análisis de resultados a través de indicadores de gestión.

Los canales de atención prestan los siguientes servicios:

- a) Brinda a terceros información y asesoría necesaria en los temas básicos relacionados con el portafolio de servicios de la Entidad.
- b) Brinda información respecto al estado del envío según la modalidad.
- c) Realiza consulta en los diferentes aplicativos 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.

 Correo y mucho más	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

- e) Hace seguimiento a las consultas y priorizaciones de envíos realizadas y dar respuesta a los clientes.
- f) Brinda asesoría y realizar gestión de envíos de casillero virtual.
- g) Brinda información de los diferentes procesos que puede surtir un envío.
- h) Registra en el aplicativo CRM que se defina los PQR (Petitionen, Quejas y Recursos)
- i) Ejecución de campañas de mercadeo del portafolio de servicios de la Entidad.
- j) Ejecución de procesos masivos, periódicos o esporádicos, que son propios del portafolio de servicios de la Entidad.
- k) Servicio de agendamiento.
- l) Entre otros.

El primero de Julio de 2022 se suscribe el contrato 179 de 2022 para contratar la prestación del servicio BPO para la atención de la línea telefónica y canales virtuales del contact center de 4-72 garantizando los tiempos medios operativos, nivel de servicio y nivel de atención de acuerdo con las necesidades de Servicios Postales Nacionales S.A.S mediante la implementación de una solución de omnicanalidad.


Dentro de la ejecución del contrato se ha venido prestando el servicio y avances:

- Suministro de licenciamiento telefónico
- Suministro de licenciamiento omnicanal
- Suministro de puestos de trabajo y personal para atender los canales establecidos por 4-72
- Envíos de mensajes de texto
- Desarrollo del IVR
- Gestión y atención de correo y redes sociales
- Implementación del chat en la página web

Teniendo en cuenta la coyuntura por la que atraviesa la entidad y a la política de austeridad implementada, la Vicepresidencia de Servicio al Cliente demostró la necesidad y viabilidad de contar con el contact center inhouse, a través del cual desde la Entidad se administre el personal y requirió que se dé la continuidad del licenciamiento adquirido a través del contrato No. 179 de 2022, teniendo en cuenta que las licencias que se adquirieron se encuentran integradas con el CRM institucional desde julio de 2022.

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 contratar el servicio de una plataforma

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

tecnológica de gestión Omnicanal integrada para el centro de contacto telefónico y digital 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


En adelante, en el documento lo entenderemos como: **plataforma tecnológica Omnicanal integrada tipo SaaS** que se convertirá en la herramienta de gestión del centro para la gestión del modelo de servicio:



Ilustración 1. Modelo de funcionamiento esperado.


3.1 Requerimientos Funcionales

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 la Entidad.


	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

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 integral tipo SaaS.


# Requerimiento	Descripción
Requerimiento 1- Horario	<p>La plataforma debe permitir manejar diferentes horarios para cada canal de atención e informarlo a los clientes que se comuniquen en horario no laboral.</p> <p>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.</p>
Requerimiento 2- Contact Center	<p>ACD - Automatic Call Distributor:</p> <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. <p>CTI: Computer – telephone Integration:</p> <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

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020


Requerimiento 3 – Outbound	<p>La plataforma debe contar con marcadores automáticos para apoyar la labor de los asesores. Como mínimo los siguientes:</p> <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 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.
Requerimiento 4- Líneas telefónicas	<ul style="list-style-type: none"> a) Se debe mantener los mismos números de líneas telefónicas inbound actuales (líneas 01 8000111210 y 4722000). b) El contratista deberá realizar todos los trámites y gestiones para la migración de las líneas telefónicas. c) Monitorear la disponibilidad y gestionar la calidad del servicio de estas líneas. d) 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. e) La capacidad para las líneas de la operación del canal telefónico y virtual de La Entidad deben tener la cobertura para recibir mínimo 80 llamadas simultáneas, adicional a la capacidad anexa para atender las colas de llamadas (Skills), garantizando los niveles de servicio y atención. f) El contratista debe suministrar, configurar, parametrizar y poner en funcionamiento todos los equipos tecnológicos para garantizar los niveles de servicios solicitados por la Entidad.
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.

 Correo y mucho más	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020


	<ul style="list-style-type: none"> 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) y reconocimiento del habla (ASR) 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. 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
--	---

 Correo y mucho más	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020


	<p>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. Brindar una funcionalidad que reconozca tono de teléfono y reconocimiento de voz para obtener confirmaciones, retroalimentación, o interacción con el usuario. 4. Garantizar la capacidad para suministrar el servicio de envío de mensajes de voz 24/7; con mínimo cien (100) envíos simultáneos. <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 Entidad.</p> <p>El proveedor debe tener la capacidad de llevar a cabo el desarrollo, montaje y operación veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana, del servicio de IVR transaccional 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
--	---

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020


	<p>de la misma en las bases de datos y sistemas de información de la Entidad.</p> <p>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.</p> <p>3. Fácil accesibilidad y navegabilidad.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>6. El operador deberá proveer las estadísticas y reportes de comportamiento del servicio.</p> <p>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.</p> <p>8. El uso y manejo del licenciamiento de la herramienta durante la ejecución del contrato es responsabilidad del operador.</p> <p>9. Capacidad de reconocimiento de entrega del mensaje y de ser necesario opción de un segundo envío, en caso de que la población sujeta no haya escuchado en su totalidad el mensaje.</p> <p>10. Generación de reportes informando número de mensajes de voz enviados, detallando como mínimo: hora, fecha, descripción del mensaje enviado, operador telefónico, municipio, departamento.</p>
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.
Requerimiento 8 - Integraciones	Se requiere integrar La plataforma tecnológica Omnicanal con el sistema de operación de 4-72, como son: Sipost, Pagina Web, aplicativo IPC y Casillero Virtual.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020


	<p>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.</p>
<p>Requerimiento 9 – de satisfacción clientes</p>	<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 i) Deseable dar al cliente la opción de grabar mensaje de voz con su experiencia e integrarlo con herramientas cognitivas para identificar sentimientos y emociones
<p>Requerimiento 10- Información del cliente</p>	<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 <p>Todo esto es con la información que nace desde que empieza plataforma tecnológica Omnicanal integral tipo SaaS. Ya que no se va a realizar migración del CRM actual de 4-72.</p>

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020


<p>Requerimiento 11 – Correo electrónico</p>	<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) Manejar colas por tipo de consulta j) Asignación automática de correos por número de asesores y habilidades k) Apoyar campañas de divulgación y promoción de servicios, mediante el envío de correos electrónicos personalizados.
<p>Requerimiento 12 - Chat</p>	<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) Las consultas puntuales que requieran la participación de procesos de la Entidad deberán ser escaladas para respuesta en la herramienta CRM definida y el Contact center deberá hacer seguimiento de las mismas para luego suministrar la respuesta al cliente antes 48 horas e) Posibilidad de radicar PQR y escalar casos f) Manejo y priorización de Colas g) Tipificación del motivo de contacto h) Manejo de guiones para preguntas frecuentes i) Reporte e historial de conversación para el usuario y el cliente j) Estadísticas de gestión k) Contar con la funcionalidad para finalizar Sesión del Chat después de 15 minutos de inactividad. l) Para el servicio de SMS en doble vía, se debe contar con la capacidad de implementar estrategias para la resolución automática de preguntas y respuestas con agente virtual.

 Correo y mucho más	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020


	<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. Deseable 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, para , 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
--	--

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020


	<p>atendidas, consultas pendientes de información adicional por parte del usuario.</p> <p>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.</p>
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. c) Las consultas puntuales que requieran la participación de procesos de la Entidad deberán ser escaladas para respuesta en la herramienta CRM definida y el Contact center deberá hacer seguimiento de las mismas para luego suministrar la respuesta al cliente antes de 48 horas. d) Cuando el Contact Center no pueda dar respuesta antes de 48 horas a las solicitudes registradas de los clientes, la herramienta CRM automáticamente creará un PQR formal, que será derivado a la Entidad, o quien esta designe, para que a su vez elabore y notifique la respuesta. e) Asignación automática de casos a los agentes f) Control tiempos de respuesta g) Uso de plantillas o scripts h) Reportes i) 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.

 Correo y mucho más	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020


	<ul style="list-style-type: none"> 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 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. o) 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. p) 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)	<ol 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. Disponibilidad del servicio USSD para consultas de bases de datos cuando la Entidad lo requiera, acorde a las restricciones de los operadores del mercado. 4. 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. 5. Disponibilidad de aplicación chat web para envío y recepción de mensajes chat web que soporte hasta cien (100) usuarios conectados simultáneamente.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020


	<p>6. 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.</p> <p>7. Se debe contar con la interoperabilidad entre las soluciones implementadas para el servicio de chat web y chat SMS.</p> <p>8. Capacidad para emplear formatos de codificación única (UTF-8) para los mensajes, permitiendo la inclusión de diversos caracteres.</p> <p>9. Servidor SMPP que simplifique el proceso de conexión entre múltiples aplicaciones y puertos de salida (Gateway).</p> <p>10. Garantizar la normal operación de la estrategia, resolviendo los incidentes técnicos y de interacción, en un tiempo no superior a una (1) hora.</p> <p>11. Debe asegurarse integración e interoperabilidad por medio web service con los sistemas de La Entidad.</p>
Requerimiento 16 – Grabación de llamadas/interacciones escritas	<p>a) Grabar TODAS las llamadas atendidas inbound y outbound</p> <p>b) Almacenar en formato Digital (*.gsm, *.wav)</p> <p>c) Realizar consultas de grabaciones y llamadas atendidas en tiempo real.</p> <p>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.</p> <p>e) Ser reproducidas por cualquier reproductor de Audio como QuickTime o Windows Media Player</p> <p>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.</p> <p>g) Entregar las grabaciones en CD/DVD o medio acordado y formato convencional de Windows o MP3.</p> <p>h) Las grabaciones de llamadas de entrada y de salida deberán permanecer activas en el sistema por un mínimo de tres (3) meses para consulta inmediata y 2 años para consultas con solicitud previa y tiempo de entrega máximo de 48 horas.</p>
Requerimiento 17- Monitoreo de transacciones	<p>Monitoreo de transacciones: La plataforma tecnológica Omnicanal integrada tipo SaaS debe permitir:</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020


	<ul style="list-style-type: none"> 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 todos los aplicativos.
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> <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>

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020


	<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>
<p>Requerimiento 20- Reportes, informes e indicadores</p>	<p>A continuación, se relaciona la información requerida, la cual podrá modificarse de acuerdo con los requerimientos que la Entidad solicite:</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

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

	<p>d) Cantidad de correos electrónicos recibidos por cada casilla, mensual y diariamente.</p> <p>e) Cantidad de correos electrónicos respondidos por cada casilla mensual y diariamente</p> <p>Otros Reportes</p> <p>a) Índice de satisfacción Cliente</p> <p>b) Resolución en el primer contacto</p> <p>c) Calidad (Error Crítico y No Crítico)</p> <p>d) Indicadores de ocupación, adherencia, gestión y calidad de los agentes</p> <p>e) Tiempo de espera de la llamada (Hold Time)</p> <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 (40) 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 y PQR's</p> <p>a) Indicadores COPC</p> <p>b) Queda abierto a escuchar lo que proponen los oferentes.</p>
<p>Requerimiento 21-Base de Datos de Usuarios</p>	<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>


	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

	<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, control de productividad, etc.
Requerimiento 24 - Reconocimiento de voz	Deseable contar con IVR con reconocimiento de voz, registro de información de voz y paso de información registrada al asesor para atender la llamada. Ejemplo usar voz para elegir opciones de IVR, informar número de guía y nombre del cliente. Llevar estos datos a la pantalla del asesor para saludar al cliente por su nombre.
Requerimiento 25- 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 26- Escalabilidad	Aplicación en la plataforma tecnológica Omnicanal integral tipo SaaS de herramientas como bots, chatbots, machine learning, inteligencia artificial, RPA, 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 27- 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.
Requerimiento 28- 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.


	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

3.2 Condiciones técnicas transversales

1. Contar con soporte técnico N2 y N3 para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica Omnicanal integrada tipo SaaS.
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 se no puedan llevar a cabo por medio de protocolos de interoperabilidad de web Services o API, el contratista deberá suministrar un canal dedicado y los desarrollos que se requieran, que garanticen el óptimo funcionamiento de la plataforma Omnicanal.
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.
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.
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 en cada uno de los servicios.
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.


	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

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.
15. Identificación del número desde el que se generan las comunicaciones telefónicas.
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 y análisis de este indicador.
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 interoperabilidad de las soluciones de la plataforma tecnológica Omnicanal integrada tipo SaaS ofertado 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 deberá suministrar todos los recursos necesarios para apoyar las migraciones que requiera la Entidad 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 la 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.
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

 Correo y mucho más	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

disponibilidad, incluido lo concerniente a la protección de datos personales y normatividad vigente.

30. El contratista, al finalizar el contrato, será el responsable de entregar a LA ENTIDAD, la totalidad de la información almacenada en la solución, en consideración con los formatos, estructuras de datos y motores de bases de datos que le sean definidos por LA ENTIDAD.
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.
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, 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.
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

 Correo y mucho más	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

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.

3.3 Sistemas de respaldo

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

1. Canales redundantes de telefonía en el evento que las líneas de propiedad de SPN sufran alguna falla.
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 magnético, en características específicas fijadas por la Entidad. Dicho medio magnético 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. Se debe tener un Centro Alterno de Custodia de Medios, que garantice la disponibilidad de la información en caso de eventos fortuitos.
5. El operador debe contar con un plan de continuidad de la operación, plan de recuperación a desastres o imprevistos.

3.4 Entrega de la información almacenada

La información relacionada en las bases de datos debe ser entregada a la finalización del contrato en disco (s) duros (s) externos 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, se precisa que los discos quedaran en custodia de la Entidad.


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.

3.5 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:

1. Cumplimiento de todas las políticas de seguridad que establezca la Entidad en relación con la configuración y acceso a la plataforma tecnológica.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

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. El contratista deberá entregar una herramienta de monitoreo y gestión a la mesa de ayuda de SPN para verificar su disponibilidad y funcionamiento.
10. 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.


3.6 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.
2. Implementación de las políticas de la seguridad de la información.
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.

3.7 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

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

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.

3.8 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:

- i. 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.
- ii. 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.
- iii. 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.


3.9 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 o auditar los mecanismos utilizados para verificar que se está llevando a cabo.

3.9.1 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.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

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.

SPN reportará las incidencias relacionadas con el funcionamiento incorrecto o anormal de dichos sistemas, al igual que las comunicaciones o cualquier otro componente que haga parte del servicio las cuales no podrán en ningún caso superar **40 minutos** al mes sumadas todas las fallas.


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

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

- i. 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.
- ii. Resolver en primera instancia a más tardar en las 24 horas siguientes a la solicitud: se solicitará al proveedor brindar respuesta a la solicitud realizada en un tiempo prudencial de 24 horas para no afectar la operación ni el tiempo de atención a la Entidad. El proveedor será requerido para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de todos los servicios descritos en este documento, sin costo adicional para Entidad incluido los repuestos e insumos a los que haya lugar.
- iii. 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.
- iv.

3.10 Condiciones Generales de la Prestación del Servicio

- a. El contratista se compromete a brindar un acompañamiento estratégico a 4-72, donde a través de un proceso de análisis de la empresa levantará un diagnóstico del funcionamiento actual de Contact Center, para luego en conjunto establecer nuevos retos diseñado planes operativos que permitan hacer una medición del impacto.
- b. 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.
- c. 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.
- d. 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.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

3.11 ANS de Soporte

El contratista debe garantizar el soporte técnico entre los niveles N1, N2 y N3, puesto que la plataforma tecnológica Omnicanal a contratar es tipo SaaS.

- El soporte técnico debe estar disponible para atención seis (6) días a la semana, ocho (8) horas al día, en el horario de 7:00 am a 5:00 pm, con posibilidad de atender casos de prioridad alta fuera de este horario a través de línea celular, donde primará la búsqueda de un punto de restauración del servicio web y aplicaciones.
- El proveedor deberá entregar la matriz de escalamiento y atención con los nombres, cargos, teléfonos y correos de las personas involucradas, máximo tres (3) días hábiles después de firmada el acta de inicio del contrato.

Los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) que se definen son los siguientes:

- La priorización: Se calculará respecto al impacto y la urgencia, para calcular el tiempo de solución de incidentes, de la siguiente manera:

Urgencia alta: Afectación de Obligación contractual con algún cliente VIP, afectación de ingresos de la compañía y afectación por posibles sanciones monetarias, legales, o disciplinarias; o es reportado por las altas directivas, impide o detiene la correcta operación de cualquier funcionalidad del sistema.

Urgencia Media: Degradación o deterioro de la operación de alguna de las funcionalidades del sistema. Incidencia que permite un manejo Operativo lento y/o manual, pero con afectación de ingresos o afectación operativa para la compañía, o que es reportado por un mando medio (jefe Nacional, Gerente, Líder de Proceso).


Urgencia Baja Incidencia puntual que puede tener manejo operativo manual con afectación operativa y/o administrativa y que no genera afectación económica a corto plazo y que **puede** esperar para brindar una solución efectiva; si hay un arreglo temporal o un método alternativo disponible o es reportado por un operario, cajero, Técnico, profesional, líder operativo o asistente.

Impacto Alto: Evento o incidente que detiene funcionalmente la operación con afectación a canal retail y/o redes aliadas.

Impacto Medio: Evento o incidente que degrada funcionalmente la operación con afectación canal retail y/o redes aliadas.

Impacto Bajo: Evento o incidente que degrada funcionalmente la operación con afectación a un segmento de la compañía (una persona o grupo de personas).

URGENCIA	Alto	MEDIO	ALTO	CRITICO
	(Afectación de Obligación contractual con algún cliente VIP, afectación de ingresos de la compañía y afectación por posibles sanciones monetarias, legales, o disciplinarias; o es reportado por las altas directivas, impide o detiene la			

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

	correcta operación de cualquier funcionalidad del sistema)			
	Medio			
	(Degradación o deterioro de la operación de alguna de las funcionalidades del sistema. Incidencia que permite un manejo Operativo lento y/o manual, pero con afectación de ingresos o afectación operativa para la compañía, o que es reportado por un mando medio (jefe Nacional, Gerente, Líder de Proceso)	MEDIO	MEDIO	ALTO
	Bajo			
	(Incidencia puntual que puede tener manejo operativo manual con afectación operativa y/o administrativa y que no genera afectación económica a corto plazo y que puede esperar de 4 a 8 horas para brindar una solución efectiva; si hay un arreglo temporal o un método alternativo disponible o es reportado por un operario, cajero, Técnico, profesional, líder operativo o asistente)	BAJO	MEDIO	ALTO
		IMPACTO		

Otros Conceptos a tener en cuenta:


Servicio Prioritario: Es aquel que por su nivel superior de importancia e impacto podría detener la operación de los procesos de negocio si no es atendido a tiempo.

Servicio Importante: Los servicios importantes hacen referencia a la afectación en un nivel medio de aceptación pero que de igual manera se deben atender porque detienen la funcionalidad en el aplicativo afectando la labor final.

Servicio Estándar: Los servicios estándar hacen referencia a solicitudes donde la afectación está dada en un nivel más bajo o son requerimientos de información y análisis los cuales pueden tener un tiempo más largo de atención.

* El cuadro adjunto indica los tiempos del ANS de acuerdo con la categoría y priorización

CATEGORIA SERVICIO	PRIORIZACION	ANS Horas
	Bajo	12

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

SERVICIO PRIORITARIO	Medio	8
	Alto	4
	Critico	3
SERVICIO IMPORTANTE	Bajo	21
	Medio	12
	Alto	6
	Critico	4
SERVICIO ESTANDAR REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN	Bajo	48
	Medio	24
	Alto	12
	Critico	8


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.

El valor resultante final será contrastado de manera mensual en la siguiente tabla:

Descuento mensual en Servicio de Soporte	0%	7%	12%	15%
Desde	100%	97,99%	95,99%	93,99%
Hasta	98%	96%	94%	0%

Este ANS de Soporte aplica únicamente para el mes de la gestión evaluada.

- 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.
- 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.
- El Contratista debe asignar los recursos humanos idóneos para cada paso del procedimiento con el fin de agregar valor al proceso de cambio.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

3.12 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 una plataforma tecnológica de gestión Omnicanal integrada para el centro de contacto telefónico y digital de Servicios Postales Nacionales S.A. a nivel nacional, lo que en adelante se denominará 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

Modalidad de contratación: La modalidad de contratación a seguir se realizará conforme a lo establecido en el manual de Contratación de Servicios Postales Nacionales adoptado mediante el acuerdo 003 de 2023, mediante el procedimiento de selección de Contratación Directa señalado en el Capítulo VI “Modalidades para la selección de contratistas o aliados”:

Líteral 29. “CONTRATACION DIRECTA A DIFERENTES PROPONENTES Este proceso se adelanta de manera directa teniendo en cuenta las condiciones y precios de mercado, evaluación de la capacidad jurídica, financiera, experiencia e idoneidad del proveedor. De acuerdo con la modalidad del punto a. Procesos cuya cuantía sea superior a cien 100 SMLMV e inferior a mil 1.000 SMMLV”, con existencia de pluralidad de oferentes y/o proveedores en el mercado.

7. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

Para todos los efectos se dispone del presupuesto oficial por un valor **CUATROCIENTOS VEINTE MILLONES M/CTE (\$ 420.000.000)**, incluyendo el impuesto de valor agregado (IVA), los costos directos e indirectos, así como los demás impuestos a que haya lugar el valor del contrato será el precio de la oferta presentada.

8. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

8.1. REQUISITOS HABILITANTES

Los interesados en participar en el presente proceso de contratación deberán cumplir con los siguientes requisitos habilitantes:

8.1.1 Requisitos Jurídicos:

Los requisitos habilitantes jurídicos se fundamentan en los requerimientos exigidos legalmente para efectos de determinar la capacidad jurídica del proponente y futuro contratista, encontrándose dentro de los mismos los siguientes:

a. Carta de presentación de la propuesta firmada por el representante legal.

Debe ser suscrita por el proponente, representante legal para personas jurídicas, persona designada para representarlo en caso de consorcio o unión temporal o apoderado debidamente constituido, evento en el cual se debe anexar el poder autenticado donde se especifique si se otorga poder para presentar la oferta, o para presentar ésta, participar en todo el proceso de selección y suscribir el contrato en caso de resultar seleccionado.


Si la oferta es presentada por un Consorcio o una Unión Temporal, en la carta de presentación se debe indicar el nombre del consorcio o unión temporal y además el nombre de los integrantes del mismo.

Antecediendo a la firma, se debe indicar en forma clara el nombre de la persona que suscribe la oferta.

b. 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 anterior al cierre del proceso contractual.

 Correo y mucho más	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

La duración de la Sociedad, Unión Temporal o Consorcio debe ser no inferior al plazo de ejecución del contrato incluida sus prórrogas y tres (3) años más. Este requisito para la Unión Temporal y /o consorcio deberá estar relacionado en el acto constitutivo del oferente plural.

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 anexar 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.

c. Fotocopia de cédula del representante legal.

d. Certificado de Antecedentes Judiciales, de Medidas correctivas, Fiscales y Disciplinarios del Representante Legal y de la Persona Jurídica.

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 la misma.

f. EL CONTRATISTA interesado en participar en el presente proceso de contratación autorizará de manera escrita y en documento independiente suscrito por el representante legal o quien haga sus veces, específicamente y para el presente proceso de contratación a Servicios Postales Nacional S.A. a revisar la información de la Empresa de EL CONTRATISTA y a las personas que hacen parte de la misma, en listas SARLAFT y demás bases de datos de consulta, que permitan verificar la legalidad, suficiencia técnica, económica y jurídica de la Empresa y demás componentes que generen riesgos a LA EMPRESA o al proceso de contratación.

g. Certificación de Composición de Socios o Accionistas.


El proponente deberá allegar un certificado suscrito por el representante legal, contador o revisor fiscal en el caso que lo tuviera, en el que se relacione los socios y o accionistas o asociados con su participación dentro de la sociedad. Cuando esta información no conste en el certificado de existencia o representación expedido por la Cámara de Comercio. La certificación debe tener corte de la información en un término no superior a treinta días de la fecha de presentación de la propuesta. De cada accionista se debe incluir: Nombre o razón social, identificación y porcentaje de participación.

h. Registro único tributario.

Las personas jurídicas proponentes o miembros de un consorcio o unión temporal deberán adjuntar a su propuesta fotocopia del Registro Único Tributario por cada uno del participante del consorcio y/o unión temporal, actualizada de conformidad con la normatividad vigente.

NOTA: Las actividades comerciales de RUT identificadas con el código CIU, deberá contener alguna de los siguientes códigos:

Código – CIU	Referencia
8220	Actividades de centros de llamadas (call center)
6201	Actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

6202	Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
-------------	--

i. Declaración de origen de fondos y bienes.

El proponente deberá presentar la declaración de origen de fondos y bienes firmada por el representante legal de la persona jurídica, o por el representante del Consorcio o Unión Temporal conformado, o por poder debidamente conferido para tal efecto con el lleno de los requisitos de Ley, según sea el caso, de conformidad con el Anexo correspondiente.

En el anexo de declaración de origen de fondos y bienes el oferente deberá especificar el origen de los fondos o recursos, y los bienes y servicios que se ofertarán directamente a Servicios Postales Nacionales S.A.

j. 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 este 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.

CRITERIOS EN CASO DE CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES

Si la oferta es presentada por un Consorcio o una Unión Temporal, en el documento de conformación se debe indicar el nombre del consorcio o unión temporal y además el nombre de los integrantes del mismo. De acuerdo con lo establecido en el artículo 7o. de la ley 80 de 1993 en el documento de conformación del Consorcio o Unión Temporal se debe:

- Indicar en forma expresa si su participación es a título de CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL.
- Designar la persona, que para todos los efectos representará el consorcio o la unión temporal.
- Señalar las reglas básicas que regulen las relaciones entre los miembros del consorcio o la unión temporal y sus respectivas responsabilidades.
- En el caso de la UNIÓN TEMPORAL señalar en forma clara y precisa, los términos y extensión de la participación en la propuesta y en su ejecución y las obligaciones

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

y responsabilidades de cada uno en la ejecución del contrato (ACTIVIDADES), los cuales no podrán ser modificados sin el consentimiento previo de la Empresa contratante.

- e. Señalar la duración del mismo que no deberá ser inferior a la del contrato y un (1) año más.

Nota: En caso de unión temporal y/o consorcio, cada miembro de la misma deberá presentar de forma independiente la documentación anteriormente relacionada

8.1.2 Requisitos Financieros

El proponente deberá presentar los siguientes documentos en forma legible:

- A. Estado Situación Financiera y Estado de Resultados al último ejercicio aprobado por el máximo órgano de la compañía, con corte a diciembre 31.

Nota: Los documentos solicitados anteriormente deben estar firmados por el Representante Legal, contador y revisor fiscal (para las empresas que estén obligadas), así mismo deben ser comparativos, mostrar dentro de su estructura la porción corriente y no corriente del Activo y del Pasivo, además debe estar acompañados de sus respectivas notas o revelaciones, de conformidad con la normatividad contable y financiera aplicable a la entidad proponente, para la elaboración y presentación de sus estados financieros. En los casos en que acorde con su naturaleza corresponda la preparación y presentación de los estados financieros bajo las Normas Internacionales de Información Financiera, los mismos deberán ser presentados de esta manera.

- B. Certificado de vigencia y antecedentes disciplinarios del contador y revisor fiscal, expedido por la junta central de contadores, con fecha no mayor a noventa (90) días calendario, anteriores a la fecha de cierre del proceso.

CRITERIOS EN CASO DE CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES

Los miembros de consorcios y/o uniones temporales deberán presentar de forma independiente la anterior documentación.

NOTA: NO SE ADMITIRAN BALANCES DE PRUEBA

Se verificará con base en la información solicitada, presentada por el interesado, verificando que el interesado CUMPLA con los siguientes requisitos mínimos:

Índice de Liquidez:

El interesado debe contar con un índice de liquidez igual o superior a 1,7


El indicador índice de liquidez se determina de acuerdo a la siguiente formula:

Índice de liquidez = Activo corriente / Pasivo corriente

Nivel de Endeudamiento:

El interesado debe tener un nivel de endeudamiento menor o igual a 70%

El indicador nivel de endeudamiento se determina de acuerdo a la siguiente formula:

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

Nivel de endeudamiento = (Total Pasivo / Total Activo) *100

Patrimonio:

El interesado debe contar con un patrimonio mayor o igual al 20% del presupuesto oficial

El patrimonio se determina de acuerdo a la siguiente formula:

Patrimonio = Total Activo - Total Pasivo

Capital de Trabajo:

El interesado debe tener un capital de trabajo mayor o igual al 30% del presupuesto oficial

El indicador capital de trabajo se determina de acuerdo con la siguiente formula:

Capital de trabajo = Activo corriente – Pasivo corriente

Si la verificación da como resultado NO CUMPLE, la propuesta no quedará habilitada.

CRITERIOS EN CASO DE CONSORCIOS Y UNIONES TEMPORALES

En caso de consorcio o unión temporal, se determinará para cada uno de los participantes de la unión temporal y/o consorcio el indicador correspondiente, este resultado se multiplicará por el porcentaje de participación dentro de la unión temporal y/o consorcio, y posteriormente sumará aritméticamente entre todos los participantes de esta unión y/o consorcio para obtener el resultado respectivo.

8.1.3 Requisitos Técnicos

a. Experiencia General:

El proponente deberá presentar hasta cinco (5) certificaciones de contratos, ejecutados en los últimos 5 años contados a partir de la fecha de la publicación, cuyo objeto guarde relación con el objeto del presente proceso y cuyo valor sea del 100% del presupuesto establecido, ya sea de manera individual o la sumatoria entre dichas certificaciones.


NOTA: Para efectos de uniones temporales y consorcios serán tenidas en cuenta según su porcentaje de participación.

b. Las certificaciones allegadas deben indicar como mínimo los siguientes aspectos:

- I) Nombre del contratista
- II) Objeto del contrato.
- III) Plazo de ejecución.
- IV) Valor del contrato.
- V) Datos de contacto para confirmar la información

Nota: Servicios Postales Nacionales S.A. se reserva el derecho a verificar la información incluida en la propuesta.

c. Certificaciones Técnicas:

 Correo y mucho más	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

- i. Certificación suscrita por el representante legal donde certifique que cumple con todas las especificaciones técnicas y funcionales requeridas por la ENTIDAD.
- ii. Certificación suscrita por el representante legal donde certifique que la plataforma tecnológica ofertada es software como servicio (SaaS).
- iii. Certificación expedida por el fabricante de la plataforma donde certifique que el contratista es Partner o distribuidor autorizado del fabricante.
- iv. Certificación expedida por el fabricante de la plataforma donde certifique que la plataforma tecnológica ofertada es software como servicio (SaaS).
- v. Allegar debidamente diligenciado el anexo técnico “requerimientos funcionales y condiciones técnicas”

9. TÉRMINO DE EJECUCIÓN

El término de ejecución será de:

Plazo: Un (01) meses contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

Plazo de licenciamiento: El plazo de renovación del licenciamiento será de doce (12) meses contados a partir de la activación de la renovación.

9.1 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

N/A

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.

11. ANÁLISIS DE RIESGOS


RIESGOS-TECNICOS TECNOLOGICOS

12. MATRIZ DE RIESGOS


RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	EFFECTOS	FACTOR DE RIESGO	CLASIFICACIÓN
---------------	-------------------------------	---------------	-----------------	-------------------------	----------------------

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020


<p>Inadecuada prestación en el soporte tecnológico para la Empresa.</p>	<p>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)</p>	<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 * Falla 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 	<ul style="list-style-type: none"> * Retrasos en las labores propias de los funcionarios de la Empresa. * Perdida de clientes y usuarios * Perdida de imagen del proceso (IT) ante la Empresa * Perdida 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 * Perdida de imagen de la empresa ante los clientes * Perdida de ingresos de la empresa * Sanciones, Multas y/o investigaciones a la Empresa * Pérdida de competitividad frente 	<p>Recurso Humano</p>	<p>Ejecución Administrativa de Pr</p>
---	---	--	--	-----------------------	---------------------------------------

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020


		<p>diferentes aplicativos de la empresa.</p> <p>*La estructura organizacional de IT no soporta el crecimiento de la empresa</p> <p>* No contar con la capacidad y cantidad de personal idóneo para soportar los requerimientos en los aplicativos del negocio</p> <p>*Desconocimiento de las áreas funcionales al transmitir las necesidades en aplicativos al área de IT.</p>	a empresas del mismo sector.		
<p>Uso de software no autorizado o sublicenciado</p>	<p>No contar con licencias suficientes de software para suministrar a los funcionarios de la empresa, dependiendo el volumen de usuarios</p>	<p>* No disponibilidad presupuestal por parte de la empresa.</p> <p>* No se contempla la reutilización de las licencias de funcionarios ya que no se reporta la desvinculación del personal en la Empresa.</p> <p>* Falta de planeación en el crecimiento de las áreas.</p> <p>* Deficiente seguimiento y control a las condiciones de uso, vigencia y cantidad</p>	<p>* Sanciones a los responsables directos e indirectos por incumplimiento de políticas y protocolos de uso y distribución de software.</p> <p>* Demoras en el desarrollo de las labores atadas al software.</p> <p>* Sanciones a la Empresa por parte de los fabricantes de software por los usos no autorizados.</p>	<p>Recurso Humano</p>	<p>Ejecución Administrativa de Proyectos</p>

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020


		de los productos de software adquiridos * Falta de control sobre los procesos de instalación de software en los equipos cliente			
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	* 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	* 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 Administrativa de Proyectos

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

		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			
Intrusión o ataques cibernéticos	Ataques internos y/o externos de tipo informático	* 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	*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 Administrativa de Proyectos

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

		informática * Vulnerabilidad de los sistemas de información y plataforma tecnológica			
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	* 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 la actividades * Modificación de solicitudes inicialmente plasmadas (requerimientos iniciales) * Modificación del alcance inicial del proyecto * No contar con aprobación presupuestal para el desarrollo de proyecto * Solicitud de desarrollos adicionales a los solicitados inicialmente (nuevos	* 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 Administrativa de Proyectos

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

		desarrollos). *Falta 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 procesos tienen la autonomía de contratar sus herramientas, ya que la empresa no tiene desarrollo in house. *Los procesos 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.			
--	--	---	--	--	--

RIESGOS-JURIDICOS Y FINANCIEROS

CLASE DE RIESGO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	MEDICIÓN ANTES DE CTROL			CONTR OL (PREVENTIVO)	MEDICIÓN DESPUES DE CTROL			TRATAMIE NTO (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	
JURÍDICOS – LEGALES	1 Pérdida de capacidad jurídica para la ejecución del contrato (personas naturales y jurídicas, fallecimiento, detención, extinción y liquidación de la persona)			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				* Suspensión, terminación o cesión del contrato.				

		jurídica, etc.)			restringidas.							
					* Indicadores Financieros							
FINANCIEROS	2	Insolvencia del Contratista por indebida estipulación de indicadores financieros o por aporte de información inexacta.		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		
					* Invitación formal basado en fuentes confiables de proveedores/consulta de listas restrictivas.			* Suspensión, terminación o cesión del contrato.				
					* Indicadores Financieros			* Actualización y				

						ros conform e a la realidad del mercado y del sector.				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				



Emisión: Julio / 2020

[illegible]

						, cesión del contrato .)								
	4	Cambios en la normat ividad legal vigente que genere una mayor carga imposit iva			X	* Contar con inversio nes a corto plazo. * Realizar un estudio técnico y económi co del impacto del riesgo en la ecuació n del contrato que permita definir las medidas pertinen tes (adición, suspens ión, prórroga s, termina ción del contrato , cesión del			X	* Recur rir a la venta de la inversi ón o reestr uctura ción del contra to que garant ice su viabili dad	X			

					contrato .)								
FUERZA MAYOR	5	Circun stancia s de fuerza mayor, caso fortuito o imprevi sibles que lleven a la paraliz ación del contrat o			X	* Contar con una adecua da planeaci ón de las necesid ades a satisfac er (manten er un stock mínimo de insumos requerid os).			X	* Suspe nsión, termin ación o cesión del contra to.	X	X	X

13. ESTUDIO DE MERCADO Y ANÁLISIS DEL SECTOR

Se realizó un estudio de mercado a través de proveedores de tecnología de software del sector, donde se obtuvieron dos (2) cotizaciones. Dado que se trata de servicios de suscripción de licenciamiento de características uniformes el cual puede suplir un proveedor debidamente autorizado por el fabricante y de acuerdo con la modalidad de contratación anteriormente justificada y el Plan Anual de Adquisición de Servicios Postales Nacionales S.A., el presupuesto asignado para la presente contratación es de **CUATROCIENTOS VEINTE MILLONES M/CTE (\$ 420.000.000)**, incluido IVA Y todos los impuestos y costos a que haya lugar. De acuerdo con el comparativo que se presenta a continuación. Para el presente estudio de mercado cotizaron los siguientes proveedores:

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	BPO HAPPIFY		DIELCOM		SOLU TECH PRO	
			Valor Unitario	Valor Total	Valor Unitario	Valor Total	Valor Unitario	Valor Total
Linciamiento de plataforma OMNISCANAL en nube reportaria (40 licencias)	UND	40	\$ 10.500.000	\$ 420.000.000	\$ 14.250.000	\$ 570.000.000	\$ 16.500.000	\$ 660.000.000
SUBTOTAL				420.000.000		570.000.000		660.000.000
IVA								-
TOTAL				420.000.000		570.000.000		660.000.000

14. GARANTÍAS

De conformidad a lo consagrado en la resolución 001 del 02 de enero de 2020 por la cual se adopta el Manual de Contratación establecido en el Acuerdo No. 05 de 2019 de la Junta Directiva de Servicio Postales Nacionales S.A. que en su Capítulo II MODALIDADES DE SELECCIÓN – GARANTIAS señala:

La modalidad, los amparos, el valor asegurado y lo vigencia de las garantías y/o seguros para la celebración de un contrato se determinaron teniendo en cuenta en cada caso, la naturaleza del mismo, su objeto, los riesgos que se deban cubrir y/o la forma de ejecución de las prestaciones a cargo de cada una de las partes.


Serán admisibles los siguientes tipos de garantías:

- Pólizas de seguros expedidas por compañías aseguradoras legalmente autorizados para funcionar en Colombia.
- Garantías Bancarias.
- Fiducia mercantil en garantía.

Cualquiera de las anteriores deberá ser expedida por una entidad reconocida que se encuentre vigilada por la Superintendencia Financiera y cumpla con la normativa vigente. Las mismas deberán corresponder a garantías para entidades públicas con régimen de contratación privado.

Esta garantía deberá constituirse dentro del plazo que le estipule Servicio Postales Nacionales S.A y requiere de su aprobación para poder ejecutar el contrato. En todo caso, en los eventos de suspensión o prórroga del contrato, el oferente se obliga ampliar las garantías correspondientes.

El oferente seleccionado, deberá constituir una póliza a favor de Entidades Estatales, con régimen privado de contratación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al perfeccionamiento del contrato, a favor de Servicio Postales Nacionales S.A, en la cual consten los siguientes amparos:

 Correo y mucho más	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

1. **Cumplimiento**, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato y por el tiempo de ejecución de la relación contractual y cuatro (4) meses más a partir de la suscripción del contrato.
2. **Calidad de los bienes y servicios a contratar**, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato y por el tiempo de ejecución de la relación contractual y cuatro (4) meses más a partir de la suscripción del contrato.
3. **Salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales**, por un valor asegurado del diez por ciento (10%) del valor total del contrato y por el tiempo de ejecución del contrato y tres (3) años más.
4. **Responsabilidad Civil Extracontractual**, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato con una vigencia igual al plazo de ejecución del mismo y cuatro (4) meses más.

Parágrafo Primero: Si EL CONTRATISTA se negare a prorrogar las garantías o a reponer el valor cuando este sea afectado, LA ENTIDAD dará por terminado el contrato en el estado en que se encuentre, sin que por este hecho deba reconocer el pago de suma alguna en favor del CONTRATISTA.

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

15. 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.


16. CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

CDP 131 fecha 26 DE ENERO DE 2024 por valor de CUATROCIENTOS VEINTE MILLONES M/CTE (\$ 420.000.000).

17. FORMA DE PAGO

Se efectuará un único pago por el valor total del contrato contra la renovación de las licencias, garantizando así el servicio de una plataforma tecnológica de gestión Omnicanal integrada para el centro de contacto telefónico y digital de Servicios Postales Nacionales S.A. a nivel nacional, lo que en adelante se denominará plataforma tecnológica de gestión de servicio Omnicanal tipo SaaS.

PARÁGRAFO PRIMERO - El pago se efectuará a los sesenta (60) 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

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

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 negocial 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 cuenta con su respectivo registro presupuestal.

18. 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 numeral 3 “especificaciones de servicio o bienes a contratar”.
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.
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 y sus prorrogas si a ellos hubiere lugar.
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.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA


1. Cumplir con el objeto del contrato de acuerdo con todas y cada una de las obligaciones establecidas en el numeral 3 “especificaciones de servicio o bienes a contratar”.
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 de facturación mensual del proyecto donde se elabora el cobro mensual de cada uno de los conceptos facturados y estimados dentro del contrato.
11. 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.
12. Aplicar la metodología de trabajo para proyectos de software, garantizando la minimización de los riesgos y la gestión colaborativa del proyecto.
13. 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.
14. Desplegar las soluciones con la aprobación escrita del supervisor del contrato o de quien él delegue.
15. Realizar las integraciones requeridas para garantizar la satisfacción de las necesidades de LA ENTIDAD.
16. Entregar oficial de los manuales de usuario, manuales de administración y manuales técnicos de la solución al momento de impartir la capacitación. También hacer entrega del material de capacitación y de gestión del conocimiento al supervisor del contrato o a quien el delegue.

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

17. Cargar la información histórica definida por LA ENTIDAD y realizar la migración de la información existente de los sistemas de información de LA ENTIDAD hacia la solución implementada para el contact center.
18. Entregar del cronograma de trabajo detallado tan pronto se haya perfeccionado el contrato.
19. Mantener actualizados todos los componentes que puedan conformar la plataforma tecnológica del Contact Center, para garantizar la compatibilidad con las nuevas versiones de sistemas operativos de los equipos de cómputo de la Entidad.
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, sin costos adicionales para la Entidad.
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.
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.

 Correo y mucho más	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

7. Las demás que se desprendan en desarrollo del contrato.

19. 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 adoptará las medidas necesarias para que la información no llegue a manos de terceros en ninguna circunstancia, y se obligan a no utilizarla para ningún objeto diferente al de adelantar las tareas que se directamente del cumplimiento.

20. 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.S.** por parte **DEL 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.S.**, 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.S.**, 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.S.**, de índole técnica y organizativa, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal. **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.**, 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

	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

personales serán destruidos o devueltos a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S**, 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 devolución de los mismos garantizando a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S** dicha conservación. El contratista podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S**. En cualquier caso, el contratista comunicará a **SERVICIOS POSTALES NACIONALES** 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 a partir 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.


21. DESCUENTOS POR NIVELES DE SERVICIO Y OTRAS OBLIGACIONES.

En caso de incumplimiento de ANS se aplicarán los porcentajes de descuento señalados a continuación:

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%

Otorgar un descuento financiero como Acuerdo de Nivel de Servicio (A.N.S.), con relación a los servicios que se dejen de entregar / realizar dentro del plazo solicitado ya sea parcial o totalmente, el cual corresponderá al 15% requerido entre 1 a 7 días calendario después de la fecha de compromiso y 35% requerido 8 días calendario después de la fecha de compromiso del valor de los servicios.

Parágrafo: PROCEDIMIENTO PARA DESCUENTO POR ANS: El supervisor del contrato comunicará por escrito enviado al Representante Legal del CONTRATISTA que incurrió en un evento de ANS y dará un plazo perentorio de cinco (5) días hábiles para: a) subsanar dicho incumplimiento, o b) para rendir las respectivas explicaciones debidamente justificadas y no imputables al CONTRATISTA. 2) El CONTRATISTA procederá a subsanar


 Correo y mucho más	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

el incumplimiento dentro del término otorgado por supervisor del contrato. Lo anterior, salvo que considere que existieron causas ajenas a él que determinaron que incurriera en dicho incumplimiento. 3) Si el CONTRATISTA no subsana el incumplimiento dentro del término otorgado por LA ENTIDAD para el efecto, o las razones y pruebas allegadas por el CONTRATISTA para justificar el mencionado incumplimiento (en el evento en que haya presentado un escrito y las pruebas pertinentes dentro del término previsto en el numeral anterior) no acreditan o justifican la ocurrencia de una causal de exoneración de la responsabilidad de acuerdo con lo previsto en este contrato y en la normatividad vigente, el supervisor mediante comunicación dirigida al CONTRATISTA impondrá el descuento y descontará el monto correspondiente. Lo anterior, sin perjuicio de que LA EMPRESA, si lo estima conveniente, conceda un plazo adicional igual al relacionado en el numeral 2 para subsanar tal incumplimiento. 4) Una vez realizado el descuento, y en el evento en que el CONTRATISTA no subsane el incumplimiento dentro del nuevo plazo otorgado por LA ENTIDAD para ello (salvo que las partes acuerden por escrito un nuevo plazo), se causarán las sanciones reguladas en esta cláusula, hasta el momento en el cual el CONTRATISTA subsane la situación de incumplimiento o hasta que la sumatoria de las mismas alcancen la suma del 20% del valor del contrato, caso en el cual, LA ENTIDAD dará aplicación a lo dispuesto a las causales de terminación del presente contrato.

22. INCUMPLIMIENTO GRAVE DEL CONTRATISTA.

Cuando se presente un posible incumplimiento grave parcial o total del contrato o reiterado en ANS, atribuible al CONTRATISTA respecto de cualquiera de las obligaciones de este, LA ENTIDAD, deberá evacuar el siguiente procedimiento para declarar dicho incumplimiento:

- A. Evidenciado un posible incumplimiento de las obligaciones a cargo de EL CONTRATISTA, según conste en informes elaborados por la Supervisión o la Interventoría, LA ENTIDAD lo citará a él y al GARANTE, mediante comunicación que por escrito se remitirá al domicilio del CONTRATISTA y del GARANTE, a una audiencia para debatir lo ocurrido. LA ENTIDAD, fijara la fecha para realizar la audiencia, como mínimo al quinto día hábil siguiente a la fecha de recepción de la comunicación de citación a audiencia al CONTRATISTA y al GARANTE. En la citación, se hará mención expresa y detallada de los hechos que la soportan y por ello deberá indicar los presuntos incumplimientos contractuales atribuibles al CONTRATISTA, acompañado el informe de la supervisión o interventoría en el que se sustente la actuación y las demás pruebas que soporten la citación y enunciara las normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para EL CONTRATISTA, de acuerdo con las estipulaciones contractuales. En la misma se establecerá el lugar, fecha y hora para la realización de la audiencia la que deberá tener lugar a la mayor brevedad posible, atendida la naturaleza del contrato y la periodicidad establecida para el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- B. En desarrollo de la audiencia, el Subgerente de Contratación, presentara las circunstancias de hecho que motivan la actuación contractual, indicara los presuntos

 Correo y mucho más	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020


incumplimientos contractuales atribuidos al CONTRATISTA, enunciara las posibles normas o cláusulas posiblemente violadas y las consecuencias que podrían derivarse para EL CONTRATISTA, según las estipulaciones contractuales. Acto seguido se concederá el uso de la palabra al representante legal del CONTRATISTA o a quien lo represente y al GARANTE, para que ejerzan su derecho de defensa y se pronuncien sobre las imputaciones de incumplimiento, en desarrollo de lo cual podrán rendir las explicaciones del caso, solicitar y aportar pruebas y controvertir las presentadas por la entidad.

- C. Una vez evacuada la práctica de las pruebas o recibidos los medios probatorios aportados por los interesados, se cerrará la audiencia para que la ENTIDAD mediante decisión contractual motivada que constara por escrito, proceda a resolver sobre la exigibilidad o no de la sanción o declaratoria o no del incumplimiento. Si se resuelve que no hubo incumplimiento, se archivara la actuación contractual. Por el contrario, si se decide que hubo incumplimiento contractual, en el mismo documento, se hará la tasación de la suma a favor de LA ENTIDAD y a cargo del CONTRATISTA y/o EL GARANTE, como consecuencia del incumplimiento de acuerdo con las estipulaciones contractuales. La respectiva decisión, se informará mediante comunicación escrita que se remitirá al domicilio del CONTRATISTA y del GARANTE. EL CONTRATISTA y el GARANTE, podrán presentar por escrito de reconsideración ante LA ENTIDAD, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de adopción de la decisión que declara el incumplimiento contractual. Si declarado este ni EL CONTRATISTA, ni EL GARANTE, presentan el escrito de reconsideración o lo hacen en forma extemporánea, se entenderá que esa decisión se ratifica y se procede para su posterior cobro. La decisión sobre el escrito de reconsideración, si se presenta, será resuelta por LA ENTIDAD por escrito, dentro de los 15(quince) días hábiles siguientes a su recepción y remitida al CONTRATISTA y del GARANTE. El plazo anteriormente descrito podrá ser prorrogado por un término igual al inicialmente pactado. Por el contrato, si se resuelve que no hubo incumplimiento, se comunicara por escrito a los interesados y se archivara la actuación contractual.
- D. En todo caso, en cualquier momento del desarrollo de la audiencia contractual, el Subgerente de Contratación, podrá suspender la audiencia cuando el oficio o petición de parte, ello resulte en su criterio necesario para allegar o practicar pruebas que estime conducentes y pertinentes, o cuando por cualquier otra razón debidamente sustentada, ello resulte necesario para el correcto desarrollo de la actuación contractual. En todo caso, al adoptar la decisión, se señalará fecha y hora para reanudar la audiencia. LA ENTIDAD podrá ordenar el archivo de la actuación contractual en cualquier momento, si se prueba la cesación de situación de incumplimiento que dio lugar a este procedimiento.

23. ANEXOS

Se anexa dentro del presente estudio previo los siguientes documentos:

- Solicitud de cotizaciones

 Correo y mucho más	ESTUDIO PREVIO PARA CONTRATACIÓN DIRECTA	Código: PR-CT-001-FR-002
		Versión: 07
		Actualización: Enero / 2024
		Emisión: Julio / 2020

- Cotizaciones allegadas
- Estudio de mercado
- Certificado de disponibilidad presupuestal
- Anexo técnico “requerimientos funcionales y condiciones técnicas”

Anexo Propuesta Económica

24. FIRMAS

CARLOS MANUEL ABREO GARCIA
Director Nacional de IT

Quien revisó condiciones técnicas y económicas: _____

Maritza Marulanda Bedoya
Nivel 1 - Proyectos
DNIT