



GESTIÓN CONTRATACIÓN

F-GC-01
Versión: 14
2023-08-16

ESTUDIO DE NECESIDAD DE CONTRATACIÓN

Fecha del estudio

3/01/2024

Objeto de la contratación

CONTRATAR LA PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA ADMINISTRACION, ACTUALIZACION, LICENCIAMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA PBX Y CONTACT CENTER OMNICANAL, LA CUAL DEBE SER INSTALADA EN SITIO EN LOS SERVIDORES DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

Requerimiento previo

N/A

DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD, CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DE LA CONTRATACIÓN

La Empresa de Obras Sanitarias de Caldas "EMPOCALDAS S.A E.S.P" es una Sociedad Anónima Comercial de Nacionalidad Colombiana, del orden Departamental, clasificada como empresa de servicios públicos, con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, que se rige por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y la Ley 689 de 2001 disposiciones afines y reglamentarias vigentes o por las disposiciones legales que las modifiquen, complementen, adicionen o sustituyan; por las normas del Ministerio Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. El capital de la Empresa en 100% oficial y los accionistas son el Departamento y 21 municipios de Caldas. EMPOCALDAS S.A E.S.P está conformada por una sede administrativa con domicilio en la Ciudad de Manizales y 24 seccionales ubicadas en 20 municipios, 3 corregimientos y 1 centro poblado, pertenecientes al Departamento de Caldas; igualmente cuenta con 22 plantas de tratamiento de agua potable, 10 bombeos y 1 planta de tratamiento de aguas residuales; en su condición de monopolio natural presta de manera integral los servicios de Acueducto y Alcantarillado en los municipios y corregimientos socios. Adicionalmente y tal como lo exige la ley (decreto 2668 del 2000), factura y recauda el servicio de aseo. La sección de Sistemas le brinda apoyo a todas las seccionales de la empresa, solucionando las novedades de Hardware, Software y Comunicaciones en el menor tiempo posible para garantizar el normal funcionamiento de todos los aplicativos que utiliza la empresa, garantizando así el desarrollo del objeto social según los Estatutos.

Necesidad

La estructura básica de una PBX consiste en líneas y estaciones. Las líneas sólo son conexiones a la red telefónica tradicional suministradas por un proveedor. Las estaciones son los puntos finales de esas líneas, como teléfonos, faxes, o datáfonos. Sin una PBX, la empresa tendría que contratar e instalar una línea separada para cada estación y las llamadas entre usuarios de la misma oficina se cobrarían como llamadas locales, como si se llamara a otro punto de la misma ciudad. El sistema PBX sirve a la empresa para que todos los usuarios puedan compartir líneas telefónicas y así ahorrar costes y poder hacer llamadas internas gratuitas marcando un número de extensión.

A nivel de comunicaciones Empecaldas cuenta con una línea administrativa ubicada en la ciudad de Manizales número 8867080 y la línea 018000968118 para atención al ciudadano, cada sede cuenta con extensiones ligadas a la sede en Manizales por medio de una plataforma de PBX en modalidad de renta que permite comunicarse entre extensiones sin consumir minutos de tráfico de llamadas, permita la movilidad de los funcionarios a través de clientes para equipos de cómputo y móviles, entre otros.

Se cuenta con una solución de Contact Center en modalidad en renta que ofrece estadísticas de llamadas atendidas, recibidas, abandonadas, permite interactuar con los usuarios por diferentes medios como chat, correo electrónico y redes sociales, permite contar con grabaciones para evaluar la calidad de la información que se entrega a los usuarios, este tipo de servicio es importante para la mejora continua de los procesos de cara al servicio al cliente.

Por lo anterior se requiere contar con el servicio en renta de administración, actualización, soporte de plataforma PBX y Contact Center Omnicanal, la cual se encuentra implementada localmente en los servidores de la sede administrativa de Empecaldas. Para la vigencia 2023 esta necesidad se cubrió a través del contrato N.º 150 de 2023 con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2023.

Conveniencia

Es conveniente para Empocaldas S.A. E.S.P. contratar los servicios de administración, actualización y soporte de la plataforma PBX y servicio de contact center con instalación en sitio, ya que esto permitirá seguir brindando los servicios actuales a todos los funcionarios y suscriptores de Empocaldas S.A. E.S.P. y seguir mejorando la prestación del servicio y experiencia de cliente en cuanto a la comunicación eficiente y efectiva mediante la utilización de estos canales.

Oportunidad

Es oportuno para Empocaldas S.A. E.S.P. contratar los servicios de administración, actualización y soporte de la plataforma PBX y servicio de contact center con instalación en sitio ya que esto ha permitido el avance en la consecución de comunicaciones integradas con el fin de crear una única estrategia común, totalmente homogénea, que optimice recursos y que obtenga mejores resultados en la atención y prestación del servicio al cliente.

REQUISITOS TÉCNICOS Y LEGALES DEL BIEN O SERVICIO

Aspectos
Técnicos del
bien y/o
servicio

Las plataformas deben cumplir con las siguientes características: **CONTACT CENTER:** Se requiere una solución "all in one" On-premise Omnicanal instalada en los servidores de Empocaldas para la prestación de servicios de Contact Center que permita integrar diferentes canales de atención forma sencilla y rentable, convirtiendo el Contact Center en un entorno sumamente dinámico, la plataforma debe contar con las siguientes funcionalidades. - **Llamadas Inbound:** Distribución de llamadas automático con enrutamiento inteligente según las reglas de cada negocio, que tenga opciones de realizar IVR transaccional con capacidad de conectarse a motores de bases de datos, web service. - **Llamadas Outbound:** Marcador automático, con capacidad de realizar llamadas en aviso previo, progresivo y predictivo, capacidad de gestionar múltiples campañas simultáneamente, marcación de teléfonos alternativos, detección automática de contestadores. - **Campañas automáticas:** Capacidad de enviar audios pregrabados, tipo recordatorio, sin que sea necesario usar licencias adicionales de la plataforma. - **Email:** Capacidad de recibir, analizar y asignar los correos electrónicos entrantes de una manera eficiente hacia los agentes adecuados mediante plantillas de respuesta predeterminadas.

Chat: Capacidad de Conectar a los clientes en tiempo real a través de texto, por un chat que se pueda integrar con páginas web. - Redes Sociales: Permitir la integración por otros canales de atención como chat de Facebook, Twitter, Telegram, WhatsApp otros para una mejor experiencia y servicio. - Grabación: Grabación de las llamadas realizadas y recibidas por los asesores del servicio, que permita realizar descarga de grabaciones en formatos MP3, WAV. - Supervisión: Capacidad de realizar monitoreo de cualquier transacción, bien sea de voz, chat u otro canal disponible, en tiempo real e histórico; permita realizar escucha, susurro y conferencia de llamadas en curso, debe permitir monitoreo de pantalla del asesor en tiempo real. - Chat directo asesor: Permitir que los asesores puedan establecer comunicación con el supervisor del servicio, en caso de algún tipo de soporte. - Reportes: Reportes enfocados en mejorar los procesos de control y gestión, reportes históricos y en tiempo real. - BI: La plataforma debe permitir la integración con plataformas de Business Intelligence usada por Empocaldas (Power BI), el proveedor es el encargado de la administración de esta herramienta y debe generar mínimo 2 tableros de control por cada campaña o servicio - Script: La plataforma tenga la facilidad de generar Screen pop-ups automáticos que muestran los datos de negocio del cliente. Además, se puedan construir aplicaciones que se adaptan al negocio. - Web Callback: Permitir realizar encolamiento de llamas por medio de web service por medio de formularios donde los clientes se puedan registrar para ser atendidos.

PBX: Se requiere el servicio de una solución On-premise de comunicaciones unificadas instalada en los servidores de Empocaldas que permita la movilidad de los usuarios, que sea compatible con protocolo SIP, la plataforma debe contar con las siguientes funcionalidades:

- Operadora automática
- Configuración de audios personalizados
- Configuración de horarios de atención y días festivos
- Grupos de timbrado
- Servicios de presencia
- Chat
- Grabación de llamadas
- Web Conference
- Cliente SIP nativo para equipos de cómputo y equipos móviles con sistema operativo IOS y Android con aplicación oficial que se puede descargar desde el Store de cada sistema operativo
- Hardphone

Versión de Software: La versión ofrecida esté debidamente soportada directamente por fábrica, debe permitir la interconexión con las troncales SIP con que cuenta Empocaldas S.A. E.S.P.

Administración: La plataforma debe ser administrada por el proveedor en sitio y brindar servicio de soporte técnico, por lo cual debe definir un canal de atención o herramienta de escalar los casos que se presenten.

Codificación estándar de producto y servicios de la Naciones Unidas.

CÓDIGO	NOMBRE
43221500	SISTEMAS DE GESTIÓN DE LLAMADAS O ACCESORIOS
81111500	INGENIERÍA DE SOFTWARE O HARDWARE

Ítem	Código inventario	Descripción del bien o servicio	unidad	Cantidad

DATOS ADICIONALES (Sólo aplica para obras)

Empleos Generados		Población Beneficiada	
Coordenadas del sitio de la obra			

EXPERIENCIA REQUERIDA

Condiciones de idoneidad y experiencia que llevan a contratar a la persona natural o jurídica

La empresa debe tener experiencia mínimo en 1 contrato en el cuales se evidencie la prestación de servicios similares al objeto contractual .

SOPORTE DE PRECIOS DEL MERCADO

Persona natural o Jurídica y contacto	Teléfono	Email	Valor cotización
MerakiTic - Henry Gómez	3148905634	henry@merakitic.com	\$ 65.743.378
Presupuesto Oficial			\$ 65.743.378

Adjuntar soportes del precio del mercado

Todos los precios deben incluir IVA

Adjuntar matriz de precio del mercado, deberá adjuntar constancia de las condiciones de calidad, condiciones de especialidad o idoneidad del oferente, con su respectiva cotización. Para tener una adecuada matriz de mercado, deberán obtenerse al menos dos cotizaciones con todos las especificaciones necesarias.

PRESUPUESTO

Vigencia actual (2024)	Vigencia futura (2025)	Total vigencias
\$ 65.743.386	0	\$ 65.743.386

Cod. Rubro	Nombre rubro de apropiación	Valor de la apropiación
212020200806	Sistematización	\$ 65.743.386
	TOTAL CDP	\$ 65.743.386

LA INVERSIÓN OBJETO DEL PRESENTE ANÁLISIS ESTÁ INCLUIDA EN EL POIR?

Consecutivo del proyecto	Nombre del Proyecto	Año de entrada en Operación

¿SE ENCUENTRA INCLUIDA EN EL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES?

Código UNSPSC	DESCRIPCIÓN
43221500	Contratar la prestación de servicios para administración, actualización y soporte de plataforma pbx y contact center omnicanal instalación en sitio en servidores de empocaldas s.a. E.s.p.
# Comunicación	FECHA DE ENVÍO

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

Obligación	APLICA
Cumplir con todas las especificaciones y requerimientos del Estudio de Necesidad de la contratación y aspectos contemplados en la solicitud de oferta.	Aplica
El contratista deberá concertar con el supervisor un cronograma de actividades o plan de entregas de acuerdo al objeto del contrato y las necesidades de la Empocaldas S.A. E.S.P..	Aplica
Asumir por su cuenta y riesgo todos los gastos en el desarrollo del contrato.	Aplica
Presentar el pago de aportes a la seguridad social cada mes al supervisor del contrato con el fin de autorizar el pago correspondiente.	Aplica
En caso de tener trabajadores a cargo deberá suministrar los elementos de protección requeridos para el desarrollo de su función y asegurarse de que los usen.	Aplica
Sin perjuicio de la autonomía técnica y administrativa, atender instrucciones y lineamientos que durante el desarrollo del contrato se le impartan por parte de la Empocaldas S.A. E.S.P. (Supervisor). Como presentar los informes que se exija.	Aplica
En el evento que algún o algunos de los elementos sea rechazado por el supervisor del contrato, dichos productos deberán ser retirados por cuenta y riesgos del contratista a la mayor brevedad posible. (o en el tiempo indicado en la invitación) El contratista deberá corregir cualquier problema que se presente, respondiendo por partes dañadas, por su cuenta y riesgo durante la garantía.	Aplica
Responder por los daños que ocasione en desarrollo del contrato a Empocaldas S.A. E.S.P. y a terceros afectados.	Aplica
Informar oportunamente al supervisor del contrato, los inconvenientes en la entrega de los bienes objeto de suministro y proponer soluciones para garantizar la prestación del servicio.	Aplica
Las demás obligaciones a su cargo que se deriven de la naturaleza del contrato y de las exigencias legales.	Aplica

Cada tubo suministrado debe ser marcado con los siguientes datos: 1) Número de Identificación del tubo o Código de trazabilidad, 2) Número de certificado, 3) Organismo de certificación del producto, 4) Número del Lote, 5) Fabricante de la tubería, 6) NIT-DV						No aplica
Junto con la tubería se deberá entregar la siguiente tabla con los datos solicitados:						No aplica
Número de identificación del tubo o	Número de certificado	Organismo de certificación del producto	Número del Lote	Fabricante de la tubería	NIT-DV	No aplica
						No aplica
Para el caso de mercancías que se requieren que sean entregadas en las seccionales o en las plantas, se debe coordinar con el Administrador de la seccional, garantizando la debida anticipación para el adecuado descargue de las mercancías y una correcta inspección de los elementos entregados.						No aplica
El descargue de las mercancías se debe realizar por cuenta y riesgo del contratista.						No aplica
Para los bienes cuya entrega deba realizarse la sede administrativa en la ciudad de Manizales, ésta debe hacerse en la sección de suministros para verificar, de manera conjunta con el Supervisor del contrato, la entrada y el estado de las mercancías recibidas						No aplica
Se considerará como recibida la mercancía, por parte de EMPOCALDAS S.A. E.S.P en la sede central (Sede Administrativa de Manizales) cuando el documento de entrega cuente con la firma del Jefe de la Sección de Suministros y del Supervisor o los supervisores del contrato.						No aplica
Se considerará como recibida la mercancía, por parte de EMPOCALDAS S.A. E.S.P en las seccionales, cuando el documento de entrega cuente con la firma del Administrador en la respectiva remisión, y en el caso de contratos, adicionalmente se requiere la firma del Supervisor.						No aplica

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

Las obligaciones específicas a cargo del contratista serán las siguientes:
Realizar la administración total de la plataformas de PBX y Contact Center Omnicanal, las cuales deberan ser instaladas en sitio en las oficinas de Empocaldas (La plataforma debe de funcionar localmente y/o remotamente desde otro lugar de conformidad a las necesidades de la Empresa)
Dar Soporte Técnico a las plataformas instaladas
Garantizar que las versiones de las plataformas instaladas estén en las últimas versiones entregada por el fabricante del producto
Realizar informes y Dashboard en tableros de control con herramientas de Business Analytics
Dar acceso al supervisor del Contact Center Omnicanal a la herramienta y realizar acompañamiento al mismo cuando este lo solicite
Cumplir con las especificaciones técnicas plasmadas en el estudio de necesidad

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DE EMPOCALDAS

Las obligaciones específicas a cargo de Empocaldas S.A. E.S.P. serán las siguientes:	APLICA
Pago oportuno de las obligaciones contraídas con el contratista, después del visto bueno del supervisor del contrato 30 días después.	Aplica
Entrega de certificaciones y demás documentos solicitados por el contratista para el óptimo desarrollo del Contrato.	Aplica

LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN

Lugar de ejecución

Manizales, Carrera 23 N° 75 - 82

Plazo de ejecución

Desde la suscripción del acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2024

FORMA DE PAGO

Forma de Pago

Actas parciales mensuales, previa verificación y autorización del supervisor del contrato.

Condiciones para Pago

El contratista entiende que en virtud de la ordenanza 816 del 22 de Diciembre de 2017 de la Asamblea Departamental de Caldas, el recaudo sobre las estampillas se efectuará mediante retención sobre los anticipos, pagos parciales, pagos o abonos en cuenta; por lo tanto el contratista autoriza con la firma del presente contrato y/o carta de presentación de la oferta para que la Empocaldas S.A. E.S.P. efectúe los descuentos correspondientes por el monto equivalente al valor de las estampillas

1. Presentación de la factura
2. Informe de recibo de almacén.
3. Certificado de cumplimiento expedido por el supervisor.
4. Certificado o planilla del pago de aportes de seguridad social y/o aportes parafiscales según corresponda.
5. Las demás que requiera el supervisor del contrato y la lista de chequeo de Empocaldas S.A. E.S.P.

Estampilla a descontar	APLICA
Estampilla Pro Universidad (2%)	Aplica
Estampilla Pro Desarrollo (1%)	Aplica
Estampilla Pro Hospital (1%)	Aplica
Estampilla Pro Adulto mayor (3%)	Aplica
Contribución Especial (5%) - Sólo aplica para obras	No aplica

ASIGNACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL RIESGO

Riesgo

Está a cargo de contratista, el incremento de precios de los elementos relativos a la materia prima para producir el bien a adquirir a nivel nacional e internacional, cuando se trate de contrato de obra.

Está a cargo del contratista el riesgo comercial, entendido como los eventos desfavorables relacionados con el valor y pago del contrato, causados por variaciones en las condiciones del mercado, aumento en los factores de producción, en el valor de los insumos o de los fletes

Está a cargo del contratista el riesgo país, entendido como el cambio de las políticas en el país de origen.

Está a cargo del contratista el riesgo operativo, entendido como los eventos relacionados con los procesos de producción, transporte y entrega del producto, tales como: Falta de disponibilidad de Materia Prima, insuficiente capacidad de producción, retrasos en el tiempo de entrega, incumplimiento en los protocolos de la Empocaldas S.A. E.S.P. para la entrega de producto, entrega de producto no conforme pérdida, destrucción o deterioro antes de efectuar la recepción en la Empocaldas S.A. E.S.P..

Esta a cargo del contratista el Incumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas, como calidad del elemento suministrado Fuga de información confidencial y privilegiada de la entidad. Pérdida de los elementos a suministrar.

La forma de mitigarlos será con la constitución de las garantías respectivas, calidad, cumplimiento y responsabilidad civil extracontractual.

SUPERVISIÓN

Nombre del Supervisor Administrativo	Cargo del Supervisor
YUDY CRISTINA ALZATE CARDONA	Jefe Administrativa y Financiera
Nombre del Supervisor Técnico	Cargo del Supervisor
YUDY CRISTINA ALZATE CARDONA	Jefe Administrativa y Financiera

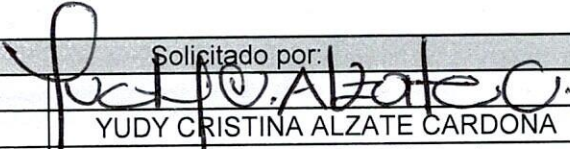
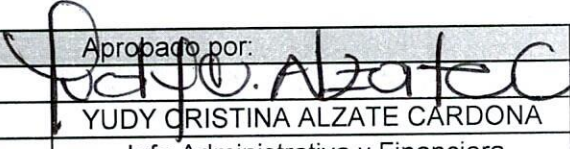
GARANTÍAS

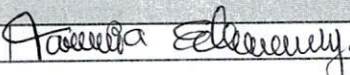
Tipo de garantías	APLICA
Póliza de garantía de seriedad de la oferta.	No aplica
Cumplimiento	Aplica
Salarios, prestaciones sociales e indemnización de personal	Aplica
Estabilidad y calidad de la obra	No aplica
Responsabilidad civil extracontractual	No aplica
Calidad y correcto funcionamiento de bienes y equipos suministrados	No aplica
Calidad	Aplica

TIPO DE CONTRATO

Tipo de contrato	
Suministros	No aplica
Arrendamiento	No aplica
Obra	No aplica
Consultoría	No aplica
Prestación de Servicio	Aplica
Interventoría	No aplica
Compra Venta	No aplica
Orden de compra o Servicio	No aplica
Convenio Inter-Administrativo	No aplica
Contrato Inter-Administrativo	No aplica
Otro	No aplica

De acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de la Empresa y la Ley 142 de 1994, se hace necesario realizar el citado contrato, cumpliendo con los parámetros legales señalados en las normas anteriormente citadas y las demás complementarias. SE CONSIDERA OPORTUNA Y LEGAL LA CELEBRACIÓN DE ESTE CONTRATO

Solicitado por:		Aprobado por:	
Firma		Firma	
Nombre	YUDY CRISTINA ALZATE CARDONA	Nombre	YUDY CRISTINA ALZATE CARDONA
Cargo	Jefe Administrativa y Financiera	Cargo	Jefe Administrativa y Financiera

Revisión Jurídica (Secretaria General)			
Firma		Nombre	TANIA ECHEVERRI RIVERA