



ESTUDIO DE NECESIDAD DE CONTRATACIÓN

Fecha del estudio

11/01/2022

Objeto de la contratación

Administración, actualización y soporte de plataforma PBX y Contact Center Omnicanal instalación en sitio en servidores de EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

VERIFICACIONES PREVIAS

Requerimiento previo

Empocaldas actualmente cuenta con el servicio de Administración, actualización y soporte de plataforma PBX y Contact Center Omnicanal instalación en sitio en servidores de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. hasta el 31 de enero de 2022.

DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD Y OPORTUNIDAD

Necesidad

Empocaldas S.A. E.S.P. presta servicios de acueducto y alcantarillado en 20 municipios, 3 corregimientos y 1 Centro Poblado del Departamento de Caldas; el área 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 de la empresa. A nivel de comunicaciones Empocaldas 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 debe ser implementadas localmente en los servidores de la sede administrativa de Empocaldas. En el año 2021 esta necesidad se cubrió a través del contrato N.º 0028 de 2021 el cual inició el 6 de enero de 2021 con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2021 y tuvo una adición y prórroga hasta el del 31 de enero de 2022.

Conveniencia

Es conveniente para Empocaldas S.A. E.S.P. continuar con 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. continuar con 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.

REQUISITOS TÉCNICOS Y LEGALES DEL BIEN 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.

Aspectos
Técnicos del
bien y/o
servicio

- 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 |
|------|-------------------|---------------------------------|--------|----------|
| NA | NA | NA | NA | NA |

EXPERIENCIA REQUERIDA

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

SOPORTE DE PRECIOS DEL MERCADO

| Persona natural o Jurídica | Contacto | Email | Teléfono | Valor cotización |
|----------------------------|-------------|---------------------|------------|------------------|
| MerakiTic | Henry Gómez | henry@merakitic.com | 3148905634 | 40.304.110 |
| Presupuesto Oficial | | | | 40.304.110 |

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.

PRESUPUESTO

| | | |
|------------------------|------------------------|-----------------|
| Vigencia actual (2022) | Vigencia futura (2023) | Total vigencias |
| \$ 40.304.110 | \$ 0 | \$ 40.304.110 |

| | | |
|------------------|-----------------------------|-------------------------|
| Cod. Rubro | Nombre rubro de apropiación | Valor de la apropiación |
| 212020200806 | Sistematización | 40.304.110 |
| TOTAL GDP | | 40.304.110 |

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

| | | |
|--------------------------|---------------------|-----------------------------|
| Consecutivo del proyecto | Nombre del Proyecto | Año de entrada en Operación |
| NA | NA | NA |

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 | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Número de identificación del tubo</th> <th>Número de certificado</th> <th>Organismo de certificación del producto</th> <th>Número del Lote</th> <th>Fabricante de la tubería</th> <th>NIT-DV</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | Número de identificación del tubo | Número de certificado | Organismo de certificación del producto | Número del Lote | Fabricante de la tubería | NIT-DV | | | | | | | No aplica |
| Número de identificación del tubo | Número de certificado | Organismo de certificación del producto | Número del Lote | Fabricante de la tubería | NIT-DV | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - En la columna "Número de certificado", se debe indicar el número de certificación de la tubería. - En la columna "Organismo de certificación del producto", se debe escribir el Nombre o Razón social del organismo que realiza servicios de evaluación y certificación de la conformidad de la tubería. - En la columna "Número del lote", Indicar el número del lote del fabricante al cual pertenece la tubería. - En la columna "Fabricante de la tubería", se debe indicar el Nombre o Razón social de la empresa fabricante o empresa importadora de la tubería. - En la columna "NIT-DV", se debe escribir el Número de identificación tributaria y dígito de verificación de la empresa fabricante o empresa importadora de la tubería. | 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: | APLICA |
| La administración de la plataforma se debe realizar en sitio en las oficinas de Empocaldas | Aplica |
| | |

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, teléfono 8867080 Ext 110 reponsable de quien recibe DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES, Jefe Sección de Sistemas |
| Plazo de ejecución | Desde la suscripción del acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2022 ✓ |

FORMA DE PAGO

| | |
|-----------------------|---|
| Forma de Pago | Actas parciales mensuales, previa verificación y autorización del supervisor del contrato. |
| Condiciones para Pago | <p>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</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 | |
|---|-----------|
| Estampilla Pro Universidad (1%) | APLICA |
| Estampilla Pro Desarrollo (2%) | Aplica |
| Estampilla Pro Hospital (1%) | Aplica |
| Estampilla Pro Adulto mayor (3%) | Aplica |
| Contribución Especial (5%) - Sólo aplica para obras | Aplica |
| | 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. |
| 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 |
| DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES | Jefe Sección de Sistemas |
| Nombre del Supervisor Técnico | Cargo del Supervisor |
| DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES | Jefe Sección de Sistemas |

GARANTÍAS

| Tipo de garantías | APLICA |
|---|-----------|
| Póliza de garantía de seriedad de la oferta. | APLICA |
| Cumplimiento | No aplica |
| Salarios, prestaciones sociales e indemnización de personal | Aplica |
| Estabilidad y calidad de la obra | 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 | |
| Arrendamiento | No aplica |
| Obra | No aplica |
| Consultoría | No aplica |
| Prestación de Servicio | No aplica |
| Interventoría | 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 | DIANA PATRICIA SALAZAR MONTES | Nombre | PAULA VELASQUEZ CASTAÑO |
| Cargo | Jefe Sección Sistemas | Cargo | Jefe Administrativa y Financiera |

| | |
|--------------------|--------------------------|
| Revisión Jurídica: | |
| Firma | |
| Nombre | BERTHA LUCIA GUZMAN DIAZ |
| Cargo | SECRETARIA GENERAL |