Alcaldía de Bucaramanga	ESTUDIOS PREVIOS	Código: F-GJ-1140-238,37-042
		Versión: 0.0
		Fecha aprobación: Junio-27-2018
		Página 1 de 16

1. DATOS GENERALES DE LA CONTRATACION		
Plan Anual de Adquisiciones	N° Plan de Adquisiciones	1647
Tipo de Presupuesto Asignado	INVERSIÓN	
Nombre del Proyecto o de la necesidad que se incluyó en el Plan Anual de Adquisiciones	IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	
Código SSEPI N°	BPIN 20210680010008	
2. DATOS DE LA CONTRATACION		
Fecha de elaboración de estudios previos:	20/05/2021	
Nombre del Funcionario que diligencia el Estudio Previo	CESAR AUGUSTO CASTELLANOS GOMEZ	
Dependencia Solicitante:	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA	
Tipo de Contrato	Suministro	Otro:

3. ELEMENTOS DEL ESTUDIO Y DOCUMENTOS PREVIOS (Decreto 1082 de 2015 SECCION 2, SUBSECCION 1. PLANEACION Articulo 2.2.1.1.2.1.1, modificado por el artículo 1 de Decreto 399 del 13 abril de 2021)

3.1 Descripción de la necesidad que se pretende satisfacer con el proceso de contratación.

La Constitución Política en su artículo 311 establece que el Municipio como entidad fundamental de la división político administrativa del estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, así mismo en su artículo 354, establece que los servicios son inherentes a la finalidad social del Estado y que es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Por otra parte, el artículo 2º de nuestra Carta Magna, señala que son fines esenciales del Estado, entre otros: *"... servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.*(...)".

En concordancia con lo anterior, el artículo 209 superior advierte que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y que *"...Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley".*

De acuerdo con esto y en lo que respecta a la contratación estatal, la ley 80 de 1993 *"Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública"* en su artículo 3, dispuso:

> *"ARTÍCULO 3o. DE LOS FINES DE LA CONTRATACIÓN ESTATAL. Los servidores públicos tendrán en consideración que al celebrar contratos y con la ejecución de los mismos, las entidades buscan el cumplimiento de los fines estatales, la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con ellas en la consecución de dichos fines.*
>
> *Los particulares, por su parte, tendrán en cuenta al celebrar y ejecutar contratos con las entidades estatales que colaboran con ellas en el logro de sus fines y cumplen una función social que, como tal, implica obligaciones.*"

En tal sentido el proceso de Gestión de las TIC tiene como objetivo principal liderar la gestión estratégica de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración Municipal mediante la definición, implementación y mantenimiento de un modelo de arquitectura de TI integrando las estrategias de gobierno electrónico y normatividad vigente asociada al sector TIC, para el beneficio de la gestión institucional y la ciudadanía. Así mismo, dentro de las actividades asignas al proceso en mención, se encuentra dar asesoría, apoyo y seguimiento a la implementación para la apropiación de la estrategia de Gobierno Digital, realizar proyectos estratégicos para el beneficio de la ciudadanía.

De otra parte, a la Secretaría Administrativa del Municipio de Bucaramanga, en cumplimiento de la facultad residual delegada mediante Decreto 0220 de fecha 9 de junio de 2020, le corresponde específicamente: "

QA

"ARTÍCULO TERCERO: DELEGACIONES ESPECÍFICAS AL SECRETARIO (A) ADMINISTRATIVO: ***Celebrar todos los contratos y convenios imputables a gastos de funcionamiento sin importar su naturaleza o dependencia donde se requiera el bien y/o servicio. Además, le corresponde la facultad residual, entendiéndose por tal, la celebración de contratos y convenios que no correspondan a ningún de los casos que expresamente sean delegados o asignados a otros despachos.***

PARÁGRAFO PRIMERO: De igual manera le corresponderá la facultad de suscribir contratos y convenios relacionados con la adquisición de bienes y servicios requeridos para el funcionamiento interno de la administración municipal y aquellos asuntos que por la naturaleza y funciones del cargo son de su competencia.

Así mismo y en concordancia del parágrafo primero del artículo primero del presente decreto, celebrar todos los contratos y convenios imputables a gastos de inversión inherentes, a la Secretaria." (negrilla y subraya fuera de texto)

De acuerdo con lo anterior y con el ánimo de garantizar una gestión estratégica de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el Municipio, la Oficina del Asesor TIC observando su deber funcional y misional, diseñó e implementó un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –PETIC- (puede ser consultado a través del siguiente link https://www.bucaramanga.gov.co/el-atril/wp-content/uploads/2021/01/PETI-2020-2023-V1.pdf.) que está alineado con el mapa de procesos y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Municipio de Bucaramanga con un enfoque de generación de valor público, que agrupa las oportunidades de mejoramiento de los interesados en lo relacionado con la gestión de TI para apoyar la estrategia y el modelo operativo de la organización apoyados en las definiciones de la Política de Gobierno Digital a través de la generación de estrategias en línea con sus dos componentes TIC para el Estado y TIC para los Ciudadanos y a través de sus tres habilitadores principales como lo son Arquitectura Empresarial, Seguridad de la información y servicios ciudadanos digitales. Donde se contempla servicios relacionados con la gestión de servicios ciudadanos digitales.

Los procesos propios de cada área funcional, implican que en esta Oficina se cuente con capacidad técnica, operativa y estratégica que permita a través de diferentes herramientas, plataformas e insumos tecnológicos, el constante uso de servicios y trámites electrónicos que se requieren para el normal funcionamiento de la Entidad y para el cumplimiento de los fines esenciales de la entidad, las cuales implican entre otras cosas, las siguientes estrategias:

1. Aumentar la capacidad de soporte requerida por la plataforma tecnológica (hardware y software) para atender la demanda de solicitudes por parte de funcionarios y ciudadanos con la conformación de un equipo interdisciplinario.
2. Lograr con el uso de las TIC una administración, eficiente, transparente y participativa.
3. Mejorar Sustancialmente el proceso de planeación para garantizar el cumplimiento de las metas del plan de desarrollo.
4. Ampliar el alcance estratégico de la oficina TIC mediante el soporte, gestión e implementación de la plataforma tecnológica en beneficio de los usuarios internos y los ciudadanos.
5. Fomentar la apropiación tecnológica en la Administración central y los ciudadanos.
6. Generar estrategias de apropiación tecnológicas de acuerdo a las tendencias del sector de TI.

Aunado a lo anterior, debe precisarse que, a través del Decreto 1008 de 2018 *"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"*, se generó un nuevo enfoque, no sólo del Estado, sino también de los diferentes actores de la sociedad, fundamentales para un desarrollo integral del Gobierno Digital en Colombia, y en donde las necesidades y problemáticas del contexto determinan el uso de la tecnología y la forma como ésta puede aportar en la generación de valor público.

En este sentido, el nuevo objetivo de la política de Gobierno Digital es el siguiente: *"Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital"*, con lo que este nuevo enfoque, la política se centra en los ciudadanos, tornándose de gran relevancia la transparencia, seguridad de la información y acceso a la información pública través de sistemas de información y en consecuencia, obliga a las instituciones a desarrollar y contar con un portal web centrado

en los ciudadanos, que funja de sede electrónica para la administración municipal y garantice la prestación de servicios digitales para los ciudadanos, ampliando las interacciones, canales y entregando el mayor valor para ellos, así como demás herramientas que permitan que la brecha existente en la digitalización de los procesos de la Administración, se disminuya y conlleve a una adecuada gestión interna de la Entidad y a un eficiente relacionamiento con el ciudadano.

En concordancia con lo anterior, la Administración Municipal requiere fortalecer su capacidad institucional y asumir procesos de transformación digital, incrementando el uso y apropiación de Servicios Digitales; fortaleciendo la capacidad para establecer soluciones encaminadas a atender las necesidades del ciudadano, fortaleciendo las capacidades de gestión de tecnologías de información y haciendo una definición clara de procesos y procedimientos. De esta manera se logrará un uso adecuado de la tecnología como una herramienta para mejorar la gestión de la Entidad, por ello, se hace necesario fortalecer la Política de gobierno digital mediante sus tres habilitadores: Arquitectura Empresarial, Servicios Digitales y Seguridad de la información.

No menos importante y aunado a lo anterior, debe traerse a colación que se han observado a través de las herramientas de autodiagnóstico una serie de retos, pues con los instrumentos establecidos se tiene que, en el detalle, la Entidad cuenta con varios componentes en un nivel medio de implementación y/o apropiación, lo cual plantea una serie de circunstancia a abordar por medio de la presente contratación con el fin de avanzar a niveles medio altos, para su posterior posicionamiento en unos niveles altos. Por otra parte, en la evaluación realizada por el FURAG, se observan una serie de recomendaciones sobre el uso y la apropiación de Servicios Digitales, como un componente fundamental en la política y en el cual se centra la estrategia de digitalización de procesos tanto de cara al ciudadano como de cara al funcionamiento interno de la Administración.

Teniendo en cuenta que a la fecha se encuentra en etapa de diligenciamiento del FURAG de la vigencia 2020, para su posterior consolidación y medición de resultados, se tiene que para el año 2019 el FURAG reporta una puntuación para cada uno de los habilitadores de la Política de Gobierno digital de la siguiente manera:

- Fortalecimiento de la arquitectura empresarial y de la gestión de TI: 89.4
- Fortalecimiento de la seguridad y privacidad de la información: 85.0
- Uso y apropiación de los servicios ciudadanos digitales: 42.8

Y para los propósitos establecidos dentro de los elementos de la Política de Gobierno Digital se evidencian los siguientes puntajes:

- Servicios digitales de confianza y calidad: 97.2
- Procesos seguros y eficientes: 64.1
- Toma de decisiones basadas en datos: 71.5
- Empoderamiento de los ciudadanos mediante un Estado abierto: 96.6
- Impulso en el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes: 51.9

Lo anterior, teniendo en cuenta los autodiagnósticos presentados a diciembre de 2019 y haciendo claridad que la puntuación también depende de las actualizaciones mediante un proceso de mejora continua.

Por este motivo, en el escenario de la economía digital, el Municipio de Bucaramanga debe afrontar grandes retos relacionados con la solución de problemas, la satisfacción de necesidades y la protección de derechos de la ciudadanía; retos que debe asumir a través de la toma de decisiones soportada en el uso de TIC. No obstante, la Alcaldía de Bucaramanga no cuenta con herramientas digitales suficientes que faciliten la atención, comunicación y la gestión de la alta demanda de requerimientos hacia la Oficina Asesora TIC, generando el bajo uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones, evidenciando un bajo índice de procesos digitalizados y procesos ineficientes a nivel interno y externo en la administración.

En consecuencia, el proceso de gestión de las TIC, en su compromiso de implementar la estrategia de Gobierno Digital y con el fin de continuar ofreciendo a la ciudadanía y colaboradores de la Entidad los mecanismos necesarios para garantizar el uso adecuado de las Tecnologías de la información y comunicación, determinó la necesidad de identificar canales de comunicación adecuados, expeditos y

96

directos que permitan transmitir información de interés de manera rápida y efectiva a la comunidad en general y colaboradores de la Entidad, tales como:

1. MENSAJERÍA A TRAVÉS DE MENSAJES DE TEXTO SMS

La tasa de lectura de un mensaje de texto es muy alta, siendo un promedio de 90% frente a las tasas que presentan sistemas como WhatsApp o el servicio de correos electrónicos. Esto se debe a que estos mensajes se reciben en cualquier tipo de celular, ya sea un modelo de baja, mediana o alta gama. Adicionalmente, es un canal de comunicación que no depende de conexión del dispositivo a Internet, simplemente requiere que este dentro de la red de un operador de celular registrado. Así mismo, el sistema operativo que tiene instalado el dispositivo móvil tampoco interfiere con la recepción de un mensaje de texto, ya que todas las plataformas incluyen el manejo de esta comunicación por mensajes cortos o SMS, anudado al número de teléfonos móviles que se encuentran registrados en Colombia y el constante crecimiento de usuarios que ingresan a la telefonía móvil, esta alternativa de comunicación se posesiona como una de las herramientas más efectivas para la entrega de un mensaje por parte de la Entidad a usuarios internos y externos.

2. ENVÍO MASIVO DE CORREOS ELECTRÓNICOS

Se requiere contar con servicio de correo electrónico masivo para el envío de información, comunicaciones, boletines de prensa, boletines internos y externos a la comunidad en general, los cuales entre otras funciones, permiten comunicar información de interés general y particular, difundir las políticas y programas de la Entidad, y que a su vez ayudan a la elaboración de estrategias de comunicación externa para la difusión de mensajes. Igualmente, la diversificación con el medio de envió de información, en especial el envío por medio electrónico permite a corto plazo, generar comunicaciones efectivas.

De otra parte se observa que, dentro de la Administración Municipal, el uso de estas herramientas de correo electrónico, además de brindar un alivio ecológico y monetario a la actividad administrativa por la disminución del uso del papel, brinda rapidez y optimización a las gestiones propias, tanto internas de la Entidad, como externas e interinstitucionales favoreciendo la articulación con la comunidad en general.

Resulta importante aclarar que, la contratación de estos servicios de mensaje de texto y correo electrónico son complementarios a los demás canales de comunicación existentes en la Entidad y con ellos no se busca a excluir otros canales.

En este orden de ideas, los beneficiarios principales serán los ciudadanos quienes recibirán respuesta acorde a sus necesidades a través de la eficiente interacción con servicios de calidad; y las secretarías, oficinas y demás dependencias de la administración municipal serán beneficiarios secundarios, los cuales verán reflejado el mejoramiento de la gestión interna y la eficiente relación con el ciudadano, a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con los objetivos que se describen a continuación:

- Incrementar el uso y apropiación de Servicios Digitales que mediante la transversalidad brinde a la entidad capacidades y eficiencias para la transformación digital.
- Fortalecer la capacidad para establecer soluciones encaminadas a atender necesidades del ciudadano.
- Fortalecer las capacidades de gestión de tecnologías de información que le garantice al ciudadano el derecho a la utilización de medios electrónicos ante la administración pública.
- Definir procesos y procedimientos que simplifiquen y automaticen trámites internos y externos permitiendo la implementación de más servicios ciudadanos digitales.

Así mismo, se generarían los siguientes beneficios:

97

- Sociales: La sociedad como eje central del compromiso de la Entidad y como componente esencial de la Política de Gobierno Digital, contará con respuestas acordes a sus necesidades, a través de procesos eficientes a nivel interno y externo.
- Económicos: Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la entidad hace que se logre un alto índice de procesos digitalizados, generando una disminución de problemas en la operación y mejorando la gestión de los recursos económicos.
- Ambientales: Con el fortalecimiento de la Política de Gobierno Digital, la administración municipal minimiza reprocesos y el desplazamiento de los ciudadanos a realizar sus trámites, haciendo que se consuma menos papel, menos recursos energéticos y menos combustibles fósiles, dando como resultado la disminución de la emisión de gases efecto invernadero reflejado en el índice de actividad de la huella de carbono

La presente contratación se encuentra enmarcada dentro de los lineamientos de la política pública del Plan de Desarrollo Municipal "Bucaramanga una Ciudad de Oportunidades", aprobado mediante Acuerdo 013 de 2020. **LINEA ESTRATÉGICA:** Bucaramanga territorio libre de corrupción instituciones sólidas y confiables; **COMPONENTE:** Servicio al ciudadano; **PROGRAMA:** Administración en todo momento y lugar, con el No de registro municipal 20210680010008 y **BPIN 2021680010008,** donde se contemplan las actividades que se describen a continuación, así:

1. **Adquirir herramientas digitales que permitan el envío masivo de comunicaciones electrónicas a ciudadanos y personal de la entidad.**
2. **Adquirir servicio de mensajería de texto para envío de información al ciudadano.**

Por lo anterior, teniendo en cuenta que el uso de las TIC y la relación con los usuarios es transversal a todos los procesos internos de la Entidad, se hace necesario que la Política de Gobierno Digital se desarrolle articuladamente con las demás políticas en el marco del sistema de gestión de la Entidad, teniendo presente que dicho entorno digital debe ser sencillo, corresponsable, previsible y seguro y debe permitir un diálogo permanente, con el fin de proporcionar medios digitales agiles, apropiados y útiles para el ciudadano que faciliten la relación e interacción con la Alcaldía de Bucaramanga.

Que de acuerdo con el Decreto 1082 de 2015, el Articulo 2.2.1.2.1.2.9, establece que *¨Colombia Compra Eficiente debe publicar el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios, y la Entidad Estatal en la etapa de planeación del Proceso de Contratación está obligada a verificar si existe un Acuerdo Marco de Precios vigente con el cual la Entidad Estatal pueda satisfacer la necesidad identificada. Si el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios contiene el bien o servicio requerido, la Entidad Estatal de que trata el inciso 1 del artículo 2.2.1.2.1.2.7 del presente decreto está obligada a suscribir el Acuerdo Marco de Precios, en la forma que Colombia Compra Eficiente disponga, y luego puede colocar la orden de compra correspondiente en los términos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios. Las Entidades Estatales no deben exigir las garantías de que trata la Sección 3 del presente capítulo, que comprende los artículos 2.2.1.2.3.1.1 al 2.2.1.2.3.5.1 del presente decreto, en las órdenes de compra derivadas de los Acuerdos Marco de Precios, a menos que el Acuerdo Marco de Precios respectivo disponga lo contrario¨.*

Ahora bien, revisado el portal web www.colombiacompraeficeinte.gov.co, se verificó que la Agencia Nacional de Contratación Pública adelantó el proceso de contratación a través de la Licitación Pública No. CCENEG-033-01-2020, del cual resultó el ¨Acuerdo Marco de Precio para la adquisición de servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 ¨, cuyo objeto es establecer: *¨(i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación del servicio por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios BPO por parte de las Entidades Compradoras.¨*

La cláusula 3, establece el Alcance del objeto del Acuerdo Marco de precios, el cual es *¨Los Proveedores se obligan a entregar a las Entidades Compradoras en la operación los servicios BPO de acuerdo con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones y de acuerdo con las Ofertas presentadas a Colombia Compra Eficiente en la licitación pública CCENEG-033-01-2020.*

El Acuerdo Marco busca: (i) aprovechar el poder de negociación que tiene el Estado como un solo comprador, agregando la demanda de Servicios BPO de las Entidades Compradoras a nivel nacional; (ii) mejorar la

98

eficiencia en la contratación de Servicios BPO al hacer un solo proceso de licitación pública; y (iii) garantizar a las Entidades Compradoras la contratación de Servicios BPO durante la vigencia del Acuerdo Marco. ¨

Revisado el catálogo para estructurar la compra ¨Lote 1¨ (*Si la Entidad Compradora solicita Servicios de BPO por medio de plataformas omnicanal y que incluyan servicios de WFM e inteligencia Artificial, debe ser atendida únicamente por los Proveedores del Lote 1 -Plataforma en la Nube y herramientas Omnicanal.*) y su respectiva ficha técnica, dentro del Acuerdo Marco de Precios No CCE-025-AMP-2021, se encuentran contemplados los servicios que se relacionan a continuación, los cuales son requeridos por la Entidad:

Ítem	Código de catálogo	Nombre del Producto	Cantidad
1	IT-BPO-13-1	Mailing	750.000 correos electrónicos.
2	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	199.998 SMS

En consecuencia, resulta beneficioso para la Administración adquirir los servicios haciendo uso del Acuerdo Marco de Precios No. CCE-025-AMP-2021, con el objetivo de satisfacer la necesidad expuesta en el requerimiento técnico expedido por la oficina OATIC. En los anteriores términos se plantea la presente contratación a través de la tienda virtual.

3.2 Objeto a contratar especificaciones, autorizaciones, permisos y licencias requeridos para su ejecución, y cuando el contrato incluye diseño y construcción, los documentos técnicos para el desarrollo del proyecto.

3.2.1. Objeto contractual

El Municipio de Bucaramanga, requiere lo siguiente: "SUMINISTRO DE ENVÍO MASIVO DE CORREOS ELECTRÓNICOS Y MENSAJES SMS CON EL FIN DE IMPLEMENTAR ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN QUE COADYUVEN EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA".

3.2.2. Clasificación UNSPSC:

La presente contratación encaja en los siguientes códigos estándar de productos y servicios de la Naciones Unidas.

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
81000000 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81110000 Servicios informáticos	81112100 Servicios de internet	81112102 Proveedor de servicios de correo electrónico
81000000 Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	81160000 Entrega de servicios de tecnología de información	81161600 Servicios de correo electrónico y mensajería	81161601 Servicio de administración de mensajería instantánea
43000000 Difusión de tecnologías de información y telecomunicaciones	43220000 Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	43223200 Plataformas de mensajería por móvil	43223202 Centro de servicios de mensajes cortos

3.2.3. Especificaciones del Objeto Contractual

Revisado el catálogo y fichas técnicas de los servicios ofrecidos, se determinó que el municipio requiere los siguientes servicios, con sus especificaciones técnicas:

Ítem	Código de catálogo	Nombre del Producto	Cantidad
1	IT-BPO-13-1	Mailing	750.000 correos electrónicos.

99

2	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	199.998 SMS

Código del servicio IT-BPO-13

Nombre del servicio	Mailing
Alcance del servicio	Servicio de envío de correos electrónicos de manera masiva y personalizada
Unidad de facturación del servicio	Correo efectivo enviado
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Servicio de envío de mensajes a correos electrónicos definidos por la Entidad Compradora. El Proveedor debe contar con una herramienta que permita el envío masivo de correos electrónicos, así como el envío de correos electrónicos personalizados con herramienta de diseño y plantillas. La Entidad Compradora debe enviar un listado o base de datos con los correos electrónicos y nombres de las personas a quienes se enviará un correo electrónico de manera masiva y a cuáles personalizada.
	El correo electrónico opera bajo el dominio de la Entidad Compradora si esta así lo requiere, para lo cual la entidad compradora realizará configuraciones en su dominio que permitan el acceso a la herramienta de envíos masivos del Proveedor y hacer el envío, de lo contrario el Proveedor debe enviar los correos electrónicos y personalizados desde un correo electrónico o herramienta de su propiedad y con su dominio disponible y adecuado por la Entidad. En caso de que la Entidad Compradora cuente con servicio de correo en la nube, el Proveedor de servicios debe verificar el acceso y acciones a realizar a través de los permisos asignados por la Entidad para la gestión del correo electrónico. El Proveedor debe facturar mensualmente, los servicios efectivamente prestados, es decir los correos electrónicos enviados
Herramientas de Hardware y Software	El Proveedor de servicios debe contar con una herramienta administradora de correo electrónico, que permita realizar la gestión del correo, que permita la configuración, organización y demás actividades necesarias, a la gestión del correo electrónico. El Proveedor debe contar con una herramienta para el envío masivo de correos, que permita el envío a mínimo 5.000 correos electrónicos simultáneos o de manera masiva por día El Proveedor debe disponer de la herramienta para obtener reportes que reflejen lo siguiente: • Correos entregados. • Rechazados (rebote) • Apertura de correo
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo adicionalmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio IT-BPO-16

Nombre del servicio	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos
Alcance del servicio	Servicio de mensajes cortos conocido como SMS (Short Message Service), disponible en los teléfonos móviles que permite el envío y recepción de mensajes de texto entre teléfonos móviles
Unidad de facturación del servicio	Tipo SMS enviado
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Servicio de envío de mensajes cortos – SMS a los teléfonos celulares definidos por la Entidad, con extensión máxima de 160 caracteres por mensaje En caso de que un mensaje supere la cantidad de caracteres definida, se contemplan la cantidad de SMS adicionales tantos caracteres contenga el mensaje total, adicional debe contemplar el uso de caracteres especiales dentro del mensaje, como tildes, signos (*, +, -, $, #, etc.) en el consumo total de SMS para un mensaje enviado. El servicio debe permitir el envío de mensajes a los teléfonos celulares de los operadores móviles de telefonía celular. El servicio de mensajes cortos – SMS llega al 100% de los celulares en Colombia sin discriminar operador, plan o tipo de celular. Siempre y cuando el servicio se encuentre habilitado en todos los operadores; Debe llegar adicionalmente, a AVANTEL teniendo en cuenta su cobertura. El Proveedor debe contar con una herramienta que permita el envío masivo de mínimo 1000 SMS/minuto, así como el envío de mensajes cortos – SMS personalizados y el registro de las respuestas recibidas para los SMS en doble vía. La Entidad Compradora debe enviar un listado o base de datos con los números celulares y nombres de las personas a quienes se enviará un mensaje corto – SMS de manera masiva y a cuáles personalizada. El servicio incluye la retransmisión de mensajes cortos – SMS de manera automática y adicionales y sin una única vez durante las 24 horas siguientes a su envío, para los casos en los cuales el celular se encuentre apagado y no reciba el mensaje. El Proveedor debe contemplar en el valor del servicio, los costos de retransmisión y la Entidad paga por los SMS efectivos enviados.

100

	La Entidad Compradora debe tener en cuenta la regulación y normatividad vigentes para el envío de SMS. Contar con un usuario de la herramienta del operador de SMS, que le permita realizar el respectivo seguimiento, control y reporte de la entrega de las respuestas recibidas. Un SMS en doble vía se considera envío y respuesta, no se contempla niveles adicionales de respuesta. En caso de que la Entidad requiera enviar otro SMS al ciudadano como respuesta al mensaje recibido, debe pagar el SMS adicional enviado. Para el SMS en doble vía, el valor ofertado incluye el SMS enviado y las respuestas esperadas, indistintamente si se recibe respuesta a todos los SMS enviados o no
Tipo de SMS	SMS en una vía SMS en doble vía
Horario de disponibilidad del servicio	Jornada ordinaria. Este servicio se contempla en el horario definido por el ente regulador en la normatividad vigente La Entidad Compradora debe gestionar las autorizaciones pertinentes en caso de requerir el envío de mensajes a contactos específicos fuera del horario definido por el ente regulador.
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

En lo que corresponde al soporte del servicio, el Acuerdo Marco contempla:

1. La minuta del Acuerdo Marco de Precios de Servicios BPO II CCE-025-AMP-2021, contempla en su cláusula 12 las obligaciones de los proveedores, estando incluida dentro de las obligaciones específicas del Acuerdo Marco: *¨Buscar la causa raíz de las fallas en la solución tecnológica que afectan la prestación de los servicios amparados por el Acuerdo Marco. En todo caso, el Proveedor debe garantizar el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas. ¨*

2. El anexo 1 denominado ¨Fichas técnicas y condiciones transversales¨ del proceso de contratación CCENEG-033-01-2020, contiene las condiciones generales para la prestación del servicio, así como la gestión de servicios tecnológicos, donde se señalan los medios de atención a las Entidades compradoras para la gestión de los incidentes relacionados con la operación de servicios BPO, según se evidencia a continuación:

Medios de atención a las Entidades Compradoras	
Horario de atención a la Entidad Compradora	El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO.
Herramienta de gestión de solicitudes	El esquema de atención al cliente debe contar con un sistema de grabación de llamadas y un sistema de seguimiento de los incidentes y las PQRS efectuadas a los Proveedores por parte de las Entidades Compradoras. El Proveedor debe gestionar todas las solicitudes a través de una herramienta de generación de tiquetes, escalamiento de incidentes y trazabilidad a las solicitudes efectuadas por la Entidad Compradora
Canales de atención del Proveedor para la Entidad Compradora	* Telefónico: El Proveedor debe disponer de una línea telefónica fija y un celular. El Proveedor debe garantizar que el ochenta por ciento (80%) de las llamadas sea atendido antes de sesenta (60) segundos * Web: El Proveedor debe disponer de un sistema de información que permita la creación de casos a través de una página web. El Proveedor debe garantizar la respuesta a los casos generados en máximo 2 horas hábiles * Correo electrónico: El Proveedor debe disponer de un correo electrónico de atención en su propio dominio. El Proveedor debe garantizar la atención a través del correo en máximo 15 minutos.

3.2.4. Autorizaciones, permisos y licencias requeridos para la ejecución del objeto contractual.	N/A
3.2.5 Documentos técnicos para el desarrollo del proyecto.	N/A
3.3 Modalidad de Selección del Contratista y su Justificación, Incluyendo Los Fundamentos Jurídicos	

MODALIDAD DE SELECCIÒN – Identificación de la modalidad de selección. La presente contratación se adelantará mediante la modalidad de ¨***SELECCIÓN ABREVIADA PARA LA ADQUISICIÒN DE BIENES Y SERVICIOS DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS UNIFORMES POR COMPRA POR CATÀLOGO, DERIVADO DE LA CELEBRACIÒN DE ACUERDOS MARCO DE PRECIOS***¨ de conformidad con los artículos 2.2.1.2.1.2.7 y 2.2.1.2.1.2.10 del Decreto 1082 de 2015.

CRITERIOS Y FORMA DE SELECCIÒN.

Se deberá seleccionar al proveedor que haya cotizado el menor precio en la página de Colombia Compra Eficiente. Si se considera que la cotización con menor precio contiene un valor que parece artificialmente bajo, se aplicará el procedimiento previsto en el Art. 2.2.1.1.2.2.4 del Decreto 1082 de 2015.

En caso de empate, se aplicarán los factores de desempate establecidos en la Ley 2069 del 31 de diciembre de 2020 ¨*Por medio del cual se impulsa el emprendimiento en Colombia*¨ en concordancia con el ¨*ANEXO A LA GUIA DE COMPRA DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS O INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA RELACIONADO CON LOS CRITERIOS DE DESEMPATE EN LA OPERACIÓN SECUNDARIA*¨ expedido por Colombia Compra Eficiente.

La suscripción del contrato está sujeta a la previa verificación de idoneidad del proponente, que se entiende como el cumplimiento de los requisitos de: inexistencia de inhabilidades, incompatibilidades, conflicto de intereses o en general prohibiciones o causas que impidan la suscripción o ejecución del contrato. Para estos últimos efectos la Entidad consultará en las bases públicas de datos como son la Policía Nacional (Antecedentes judiciales), Procuraduría General de la Nación (antecedentes disciplinarios), Contraloría General de la República (antecedentes fiscales). Teniendo en cuenta que existen aspectos que no son verificables a través de bases de datos de acceso público se acudirá a la declaración que sobre el particular preste el contratista en la minuta del contrato.

FUNDAMENTOS JURÌDICOS Y JUSTIFICACIÒN

El Decreto 1082 de 2015, subsección 2 – Selección Abreviada, establece las disposiciones comunes para la selección abreviada para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes.

Igualmente establece la posibilidad de Selección Abreviada para la Adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes por compra por catálogo derivado de la celebración de Acuerdos Marco de Precios, y regula el tema a través de los siguientes artículos:

¨ ***Artículo 2.2.1.2.1.2.7. Procedencia del Acuerdo Marco de Precios.*** **(Modificado por el artículo 1° del Decreto 310 del 25 de marzo de 2021).** *Las Entidades Estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes de Común Utilización a través de los Acuerdos Marco de Precios previamente justificados, diseñados, organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-.*

La implementación de nuevos Acuerdos Marco de Precios organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- de uso obligatorio por parte de las entidades territoriales, estará precedida de un estudio de agregación de demanda que realizará aquella, el cual tenga en cuenta las particularidades propias de los mercados regionales, la necesidad de promover el desarrollo empresarial en las entidades territoriales a través de las MYPIMES y evitar en lo posible, la concentración de proveedores en ciertas ciudades del país, salvo que exista la respectiva justificación técnica, económica y/o jurídica.

Parágrafo 1. *Para los fines contemplados en el presente artículo, el uso obligatorio de los Acuerdos Marco de Precios organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- por parte de las Entidades Estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública se hará de manera gradual, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:*

1. La Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- como Administradora del Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP) permitirá el ingreso a la Tienda Virtual del Estado Colombiano - TVEC, de acuerdo con las condiciones técnicas de la plataforma y la asignación de nuevos usuarios.

2. La Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- dispondrá mediante circular, la cual publicará en su página web, un plan operativo de despliegue detallado para el ingreso gradual de las entidades, el cual contendrá las fechas exactas de ingreso y el desarrollo de un programa de capacitación dirigido a las entidades compradoras, plan el cual contemplará, en todo caso, los siguientes parámetros temporales:

a. Para el año 2021 deberán ingresar a la Tienda Virtual del Estado Colombiano - TVEC: i) Las entidades del sector central y del sector descentralizado de la Rama Ejecutiva del orden nacional, que a la fecha de expedición del presente Decreto aún no hayan ingresado; ii) la Rama Judicial; iii) la Rama Legislativa; iv) las entidades del sector central y descentralizado del nivel departamental; v) las entidades del sector central y descentralizando de los municipios (o distritos) que sean capitales de departamento; vi) las entidades del sector central y del sector descentralizado del Distrito Capital; vii) los órganos de control nacionales, departamentales y de ciudades capitales de departamento; viii) la Organización Electoral; ix) los órganos autónomos e independientes de creación constitucional que estén sometidos al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública; x) las Corporaciones Autónomas de que trata la Ley 99 de 1993 y el Artículo 331 de la Constitución Política de Colombia; xi) las entidades del sector

central y descentralizado de los municipios de categoría 1, 2 y 3: y xii) las Áreas Metropolitanas, las Asociaciones de Municipios y las Regiones Administrativas Especiales de que trata la ley 1454 de 2011.

***Artículo 2.2.1.2.1.2.9.** Utilización del Acuerdo Marco de Precios. Colombia Compra Eficiente debe publicar el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios, y la Entidad Estatal en la etapa de planeación del Proceso de Contratación está obligada a verificar si existe un Acuerdo Marco de Precios vigente con el cual la Entidad Estatal pueda satisfacer la necesidad identificada.*

Si el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios contiene el bien o servicio requerido, la Entidad Estatal de que trata el inciso 1 del artículo 2.2.1.2.1.2.7 del presente decreto está obligada a suscribir el Acuerdo Marco de Precios, en la forma que Colombia Compra Eficiente disponga, y luego puede colocar la orden de compra correspondiente en los términos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios. Las Entidades Estatales no deben exigir las garantías de que trata la Sección 3 del presente capítulo, que comprende los artículos 2.2.1.2.3.1.1 al 2.2.1.2.3.5.1 del presente decreto, en las órdenes de compra derivadas de los Acuerdos Marco de Precios, a menos que el Acuerdo Marco de Precios respectivo disponga lo contrario.

El Decreto 4170 de 2011, creó la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente y le asignó la función de ¨*diseñar, organizar, celebrar los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda*¨.

Por consiguiente, Colombia Compra Eficiente adelantó la licitación pública No. CCENEG-033-01-2020, de la cual resultó el ¨Acuerdo Marco de Precio para la prestación de servicios BPO II ¨ No. CCE-025-AMP-2021, cuyo objeto es establecer¨*(i) las condiciones para la contratación de Servicios BPO al amparo del Acuerdo Marco y la prestación del servicio por parte de los Proveedores; (ii) las condiciones en las cuales las Entidades Compradoras se vinculan al Acuerdo Marco y adquieren los Servicios BPO; y (iii) las condiciones para el pago de los Servicios BPO por parte de las Entidades Compradoras.*¨

En consecuencia, de acuerdo con lo anteriormente estudiado y teniendo en cuenta que el Acuerdo Marco de Precios mejora las condiciones de adquisición de los servicios BPO, es viable hacer uso de la Selección Abreviada para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes por compra por catálogo.

3.4 El valor estimado del contrato y la justificación del mismo. Cuando el valor del contrato esté determinado por precios unitarios, la Entidad Estatal debe incluir la forma como los calculó y soportar sus cálculos de presupuesto en la estimación de aquellos.

3.4.1 El valor estimado del contrato y la justificación del mismo.	El presupuesto oficial del presente proceso se determinó basado en la información arrojada por el simulador de precios establecido para el Acuerdo Marco de Precios ¨Servicios BPO¨ publicado en la página de Colombia Compra Eficiente – Tienda Virtual, arrojando como valor estimado la suma de **TRES MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL CIENTO DIECISIETE PESOS UN CENTAVO ($3.245.117,01)** IVA incluido y demás impuestos, tasas y contribuciones que se causen por el hecho de su celebración, ejecución y liquidación, si a ello hubiere lugar. El simulador hace parte integral de este documento y se anexa al expediente contractual.
3.4.2 Certificado de disponibilidad presupuestal	Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 2482 de fecha 20 de mayo de 2021, expedido por la Secretaria de Hacienda Municipal, del presupuesto general de gastos del Municipio de Bucaramanga (Santander), para la vigencia fiscal 2021, con el cual se cancelará el valor del presente contrato y con cargo a los siguientes rubros: 1. Envío masivo correo electrónico: **2.3.2 .02 .01 .004 .2302086.201 –** Productos metálicos y paquetes de software – Servicios de información para la implementación de la estrategia de Gobierno digital por valor de UN MILLON NOVECIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS CINCUENTA PESOS MCTE ($1.945.650) 2. Servicio de mensajería de texto: **2.3.2 .02 .02 .008 .2301075.201** – Servicios prestados a las empresas y servicios de producción – Servicio de información implementado UN MILLON DOSCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS CERO Y UN CENTAVO ($1.299.467,01) Así mismo se encuentra inscrito en el Plan Anual de Adquisiciones del Municipio de Bucaramanga Vigencia 2021, según consta en certificación anexa a este estudio.

3.4.3 Variables consideradas para calcular el presupuesto oficial:	Las variables que se consideraron para calcular el presupuesto oficial de esta contratación son las siguientes: SIMULADOR DE COLOMBIA COMPRA EFICIENTE CATÁLOGO DE ACUERDO MARCO DE PRECIOS
3.4.4 Forma de Pago del contrato	La forma de pago del contrato. Será la siguiente: De acuerdo con la **cláusula 10 Facturación y pago** del Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de servicios BPO por catálogo que requieran las Entidades Estatales No. CCE-025-AMP-2021, se estipula: *¨El Proveedor debe facturar mensualmente los Servicios BPO efectivamente prestados a la entidad compradora, contado desde el inicio de la Orden de Compra.* *El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes en que se prestó efectivamente el servicio.* *El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.* *De conformidad con la Ley 1231 de 2008 Las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la cuenta de cobro. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro.* *La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante y (ii) el informe de prestación de los Servicios BPO. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el Proveedor, informándole a este si requiere de algún documento o formato adicional a los indicados anteriormente.* *Con base en el calendario de implementación establecido en el artículo 20 del Título VI de la Resolución 042 del 5 de mayo de 2020 expedida por la Dian, los sujetos obligados deben expedir Factura Electrónica de Venta según los parámetros establecidos en dicha resolución. En el caso que, se presenten diferencias en el proceso de facturación para el tema de retención de gravámenes adicionales o de impuestos asociados a las Órdenes de Compra, esto deberá ser resuelto entre la Entidad Compradora y el Proveedor, no obstante, para el caso de aquellas entidades compradoras que aún se encuentran ajustando sus procedimientos a las nuevas disposiciones de la DIAN el proveedor deberá entregar la factura de acuerdo con las disposiciones internas de la Entidad Compradora para lo cual deberá concertar el procedimiento con el supervisor de la Orden de Compra.* *El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de mora de la Entidad Compradora superior a 30 días calendario, el Proveedor podrá suspender los servicios que se encuentren pendientes a la Entidad Compradora hasta que esta formalice el pago.* *El proveedor deberá aplicar descuento al precio de los Servicios BPO en las facturas entregadas a la Entidad Compradora en el caso que los Servicios BPO prestados no hayan cumplido con lo establecido en el ANS, en atención al o los indicadores incumplidos.* *Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior.¨* El CONTRATISTA autoriza al Municipio para que, por intermedio de la Tesorería, efectué los siguientes descuentos:

104

El simulador de compra de Colombia Compra Eficiente, para el presente proceso, requiere al Municipio, la inclusión de los respectivos descuentos y gravámenes a modo de realizar el cálculo de la compra con este incremento, así:

DESCUENTOS NACIONALES

1. Retefuente de acuerdo a los porcentajes establecidos para cada circunstancia.
2. ReteIVA.
3. Industria y comercio 5 por mil (0.5%), siempre y cuando la Empresa que haya sido seleccionada para la ejecución del contrato vaya a prestar el servicio en Bucaramanga

DEPARTAMENTALES	
ESTAMPILLA PRO HOSPITAL DPTAL	2,00%
ESTAMPILLA PRO UIS (DPTAL)	2,00%
10% DESCUENTO DE ESTAMPILLA DEPARTAMENTAL	0,40%
SUBTOTAL IMPUESTOS DEPARTAMENTALES	**4,40%**
MUNICIPALES	
ESTAMPILLA PRO CULTURA MPAL	2,00%
ESTAMPILLA PRO ANCIANATO MPAL	2,00%
SUBTOTAL IMPUESTOS MUNICIPALES	**4.00%**
GRAN TOTAL IMPUESTOS DEPARTAMENTALES y MUNICIPALES	**8.40%**

Nota: La estampilla PRO-DESARROLLO DEPARTAMENTAL DEL 2,0% a la fecha está suspendida de manera provisional en atención a lo expresado mediante circular No 019 de fecha 31 de agosto de 2018 expedida por parte de la Secretaria de Hacienda Departamental, si esta restricción prospera favorablemente al departamento deberá ser descontada por el Municipio al contratista.

Adicionalmente, el contratista, deberá acreditar cada vez que se solicite el pago, que se encuentra al día con los pagos al Sistema Integral de Seguridad Social y aportes parafiscales.

De igual manera se puede señalar que los pagos se realizaran de acuerdo con el PAC.

3.5 Criterios para seleccionar la Oferta más favorable		
3.5.1 Requisitos Habilitantes Para este proceso, los requisitos habilitantes, que se exigirán serán los siguientes:	**3.5.1.1 Capacidad Jurídica**	N/A
	3.5.1.2 Experiencia	N/A
	3.5.1.3. De orden técnico	N/A
	3.5.1.4 Capacidad Financiera	N/A
	3.5.1.5 Capacidad Organización	N/A
	3.5.1.6 Capacidad Residual	N/A
3.5.2. Factores de Evaluación		N/A
3.5.3 Reglas de Desempate de Oferta		Se aplicarán los factores de desempate establecidos en la Ley 2069 del 31 de diciembre de 2020 ¨*Por medio del cual se impulsa el emprendimiento en Colombia*¨ en concordancia con el ¨*ANEXO A LA GUIA DE COMPRA DEL ACUERDO MARCO DE PRECIOS O INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA RELACIONADO CON LOS*

105

	CRITERIOS DE DESEMPATE EN LA OPERACIÓN SECUNDARIA¨ expedido por Colombia Compra Eficiente.

3.6 Análisis de riesgos y forma de mitigarlo

La Entidad Estatal debe evaluar el riesgo que el proceso de contratación representa para el cumplimiento de sus metas y objetivos, de acuerdo con los manuales y guías que para el efecto expida Colombia Compra Eficiente. (Artículo 2.2.1.1.1.6.3 del Decreto 1082 de 2015).

Considerando que la orden de compra se deriva del Acuerdo Marco de Precios, celebrado por la Agencia Nacional de Contratación- Colombia Compra Eficiente – resulta ser la opción más favorable a la Entidad, garantizando la selección objetiva del respectivo proveedor según las condiciones de dicho Acuerdo, se tiene como análisis de riesgos y forma de mitigarlos, aquellos estipulados en los estudios y documentos previos de la Licitación Pública No. CCENEG-033-01-2020, en el cual se seleccionan los proveedores del Acuerdo Marco de Precios para la prestación de servicios BPO II CCE-025-AMP-2021.

3.7 Garantías

El artículo **2.2.1.2.1.2.9 del Decreto 1082 de 2015,** señala *: ¨Las Entidades Estatales no deben exigir las garantías de que trata la Sección 3 del presente capítulo, que comprende los artículos 2.2.1.2.3.1.1 al 2.2.1.2.3.5.1 del presente decreto, en las órdenes de compra derivadas de los Acuerdos Marco de Precios, a menos que el Acuerdo Marco de Precios respectivo disponga lo contrario.¨*

En este sentido, la minuta contractual del Acuerdo Marco de Precios No CCE-025-amp-2021, dispone en su **cláusula 18** denominada **Garantía de cumplimiento:**

¨Los Proveedores del Acuerdo Marco deben presentar a Colombia Compra Eficiente una garantía de cumplimiento cuyo beneficiario es Colombia Compra Eficiente.

Por su parte, durante la operación secundaria los Proveedores del Acuerdo Marco deben presentar a favor de las Entidades Compradoras que le coloquen al Proveedor Órdenes de Compra a través del Acuerdo Marco una garantía de cumplimiento cuyo beneficiario es la Entidad Compradora (…)

18.2. Garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras

Los Proveedores del Acuerdo Marco deben constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparos y vigencias establecidos en la Tabla 2.

En caso de siniestro que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 2 después de haber sido afectada.

El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor de la Orden de Compra.

Tabla 2 Suficiencia de la garantía a favor de las Entidades Compradoras

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento del contrato	15% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y un (1) año más
Calidad del Servicio	10% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y un (1) año más
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	5% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y (3) tres años más

Fuente: Colombia Compra Eficiente.

La vigencia de la garantía y sus amparos debe iniciar desde la colocación de la Orden de Compra.

La Entidad Compradora debe aprobar la garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su envío por parte del Proveedor.

Los Proveedores deberán ampliar la garantía dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la que la Orden de Compra sea modificada, adicionada y/o prorrogada. La vigencia de la garantía debe ser ampliada por los plazos señalados en la Tabla anterior. En todo caso de conformidad al Decreto 1082 de 2015 la garantía de cumplimiento debe estar vigente hasta la liquidación.

En caso de declaratoria de incumplimiento que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 2 después de haber sido afectada. ¨

Estas garantías serán otorgadas a favor del Municipio de Bucaramanga (Santander) NIT 890.201.222 – 0, y como tomador el nombre del proponente persona natural o el nombre de la persona jurídica, deberá figurar su razón social completa, según el Certificado de Existencia y Representación Legal, y no sólo con su sigla, a no ser que en el referido documento se exprese que la sociedad podrá denominarse de esa manera.

Cuando la oferta es presentada por un proponente plural, como consorcio, unión temporal o promesa de sociedad futura, la garantía debe ser otorgada por todos sus integrantes.

La póliza y sus anexos deberán estar firmados por el garante y el tomador, esto es, por el proponente persona natural, el representante legal de la persona jurídica o el representante del consorcio o unión temporal, la cual deberá ser presentada junto con la propuesta.

El contratista deberá hacer entrega del original de estas garantías a la Entidad dentro del término estipulado en el en los documentos del proceso, las cuales serán aprobadas por la misma, de acuerdo con lo señalado en el inciso segundo del artículo 41 de la Ley 80 de 1993.

El contratista se compromete a ampliar, modificar o prorrogar la garantía única de cumplimiento, en el evento que se aumente el valor del contrato o se prorrogue o suspenda su vigencia, de acuerdo al artículo 2.2.1.2.3.1.18 del Decreto 1082 de 2015.

EL CONTRATISTA se obliga a mantener indemne al MUNICIPIO frente a cualquier reclamación proveniente de terceros que tenga como causa las actuaciones del CONTRATISTA, sus subcontratistas o dependientes.

3.8. Indicación de si el proceso de contratación esta cobijado por un Acuerdo Comercial.

N/A

4. OTROS ASPECTOS DE LA CONTRATACION

4.1. Obligaciones del Contratista y del Municipio de Bucaramanga	**4.1.1 Obligaciones específicas del Contratista**	Para desarrollar el objeto del contrato y dar cumplimiento cabal al mismo, el contratista se compromete a: Se tiene como obligaciones generales y especificas del contratista las consignadas en la cláusula 12 del Acuerdo Marco de Precios No. CCE-025-AMP-2021, denominada **OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES**. Lo anterior, dando estricto cumplimiento al Decreto 1082 de 2015 articulo 2.2.1.2.1.2.9, que señala: *¨Si el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios contiene el bien o servicio requerido, la Entidad Estatal de que trata el inciso 1 del artículo 2.2.1.2.1.2.7 del presente decreto está obligada a suscribir el Acuerdo Marco de Precios, en la forma que Colombia Compra Eficiente disponga, y luego puede colocar la orden de compra correspondiente en los términos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios¨.*
	4.1.2 Obligaciones del Municipio de Bucaramanga	Además de las obligaciones y derechos contemplados en el artículo 5º de la ley 80 de 1993 y demás normas concordantes, el contratante se obliga especialmente a: Se tiene como obligaciones del Municipio de Bucaramanga las consignadas en la cláusula 13 del Acuerdo Marco de Precios No. CCE-025-AMP-2021, denominada **OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES COMPRADORAS**. Lo anterior, dando estricto cumplimiento al Decreto 1082 de 2015 articulo 2.2.1.2.1.2.9, que señala: *¨Si el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios contiene el bien o servicio requerido, la Entidad Estatal de que trata el inciso 1 del artículo 2.2.1.2.1.2.7 del presente*

107

	decreto está obligada a suscribir el Acuerdo Marco de Precios, en la forma que Colombia Compra Eficiente disponga, y luego puede colocar la orden de compra correspondiente en los términos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios".
4.2 Plazo de Ejecución del Contrato	El contrato tendrá un plazo de ejecución de SEIS (6) MESES O HASTA AGOTAR EL PRESUPUESTO SIN QUE EXCEDA LA VIGENCIA FISCAL 2021, contados a partir de la fecha de inicio del mismo, previo cumplimiento de los requisitos legales establecidos en el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.
4.3 Necesidad de contratar con Interventoría cuando los contratos superen la menor cuantía	N/A
4.4 Liquidación del Contrato	En concordancia con la cláusula 35 del Acuerdo Marco de Precios No. CCE-025-AMP-2021, denominada **LIQUIDACIÒN** se establece: *¨Colombia Compra Eficiente y los Proveedores liquidarán de común acuerdo el Instrumento de Agregación de Demanda una vez estén liquidadas todas las Órdenes de Compra que se colocaron al amparo del Instrumento de Agregación de Demanda. Las partes deben firmar un acta de liquidación en los términos del artículo 60 de la Ley 80 de 1993, modificado por el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007. En ausencia de acuerdo entre las partes, o en caso de que un Proveedor no suscriba el acta de liquidación, Colombia Compra Eficiente liquidará unilateralmente el Instrumento de Agregación de Demanda en los términos del artículo 11 de la Ley 1150 de 2007.¨*
4.5 Convocatoria No Limitada A Mipymes	N/A
4.6 Constancia del cumplimiento del deber de análisis de las entidades estatales	N/A
4.7 Comunicaciones	Las comunicaciones en el marco del Proceso de Contratación deben hacerse por medio electrónico, a cualquiera de las siguientes direcciones: ➢ Dirección Electrónica: observaciones@bucaramanga.gov.co **NOTA IMPORTANTE:** Es posible que la Entidad compradora sea consultada por los proveedores acerca de la solicitud de cotización. La recepción de las consultas se hará a través de la funcionalidad ¨Mensajes¨ y será notificada por correo electrónico. La Entidad compradora debe enviar la respuesta a través de ¨Mensajes¨ a todos los proveedores, sin importar el remitente original. Es importante que todas las comunicaciones del evento de cotización se realicen únicamente a través de la opción ¨Mensajes¨ de la Tienda Virtual. **CUALQUIER COMUNICACIÒN POR FUERA DE LA TIENDA VIRTUAL ¨NO ES VÁLIDA¨.**
4.8 Autorización para contratar	Decreto No. 0220 del 09 de junio de 2020 "*Por medio del cual se derogan los Decretos Municipales No. 0017 del 08 de enero y No. 106 del 30 de marzo de 2020 y, se delega el ejercicio de competencias en materia contractual y ordenación del gasto*" y Decreto No. 0381 del 24 de septiembre de 2020 "*Por medio del cual se adiciona el Decreto No. 0220 del 09 de junio de 2020*".
4.9 Anexos	- Certificación de Banco de Proyectos - PAA - Certificado de Disponibilidad Presupuestal - Acuerdo Marco de Precios para la prestación de servicios BPO II CCE-025-AMP-2021 - Requerimiento Técnico del Bien o Servicio a contratar
4.10 Conclusión	Del análisis precedente consignado en estos estudios previos, el Municipio de Bucaramanga - Secretaria Administrativa, concluye que es viable, conveniente y oportuno adelantar el proceso de selección de contratista a fin de satisfacer la necesidad relacionada con: **"SUMINISTRO DE ENVÍO MASIVO DE CORREOS ELECTRÓNICOS Y MENSAJES SMS CON EL FIN DE IMPLEMENTAR ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE LA**

108

	INFORMACIÓN PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ALCALDÍA DE BUCARAMANGA".
FIRMA:	(Original Firmado)
NOMBRE:	**CESAR AUGUSTO CASTELLANOS GOMEZ**
CARGO:	SECRETARIO ADMINISTRATIVO

Proyectó aspectos jurídicos: Claudia Daniela Redondo Chinchilla / Abogada contratista TIC
Revisó aspectos jurídicos: Myriam Aristizàbal Domínguez / Abogada contratista TIC
Proyectó: Aspectos técnicos: Hugo Andrés Pedroza Rodríguez / Contratista OATIC
Reviso aspectos técnicos: Edson Andrés Gómez Cárdenas / Asesor Oficina TIC
Aprobó: Nelson Páez Rodríguez – Abogado Secretaría Administrativa

Solicitud de Cotización
BPO

Información de la Entidad Compradora			
Nombre de la Entidad	MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	NIT	8.902.0
Dirección de la Entidad	CALLE 35 No 10-43	Correo de contacto	EGOMEZ@BUCAR/
Municipio	BUCARAMANGA	Teléfono de contacto	3.007.7(
Nombre funcionario Comprador	URIEL CARREÑO		

Resumen de Cotización

Tipo de Servicios	Lote 1

Cantidad de filas:

1

Paquete de Servicios

Item	Cod. Matriz	Servicio	Característica 1	Característica 2	Característica 3	Característica 4	Característica 5	Característica 6
1	IT-BPO-13-1	Mailing	NA	NA	NA	NA	NA	NA
2	IT-BPO-16-1	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	NA	NA	NA	NA	NA

1. Si requiere agregue o elimine filas

Gravámenes adicionales*

Gravámenes adicionales (estampillas)

No	Descripción	Porcentaje
1	DEPARTAMENTAL - ESTAMPILLA PROHOSPITAL	2,20%
2	DEPARTAMENTAL -PROUIS	2,20%
3	MUNICIPAL - PROANCIANO	2,00%
4	MUNICIPAL - PROCULTURA	2,00%
	Total porcentaje:	8,40%

0

Filas a agregar o eliminar Gravamenes.

1

12.220

AMANGA.GOV.CO

01.611

Valores							
Capacidad	Unidad x Capacidad	Cantidad en Tiempo	Unidad x Cantidad	Valor Unitario	Valor Unitario + Gravamenes	Valor X Capacidad	Precio Total
125000	Correo	6,00	Mes	$ 2,00	$ 2,18	$ 272.500,00	$ 1.635.000,00
33333	Mensaje SMS	6,00	Mes	$ 5,00	$ 5,46	$ 181.998,18	$ 1.091.989,08
						Sub Total	$ 2.726.989,08
						IVA	$ 518.127,93
						Valor Total	$ 3.245.117,01

110