Version: 02 Fecha de Vigencia: Marzo 14 de 2018

LA (s) SECRETARÍA (s) DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMCAIÓN Y LA COMUNICACION del Municipio de Pereira, realiza (n) el **ESTUDIO PREVIO** requerido conforme al artículo 25, numeral 7 de la Ley 80 de 1993, y el artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015.

1.DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD.

La Secretaría de Tecnologías de la información y la comunicación TIC, tiene como objetivo principal dentro del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y la Comunicación – PETIC, el proporcionar una percepción global e integradora de la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC, que permita proyectar, promover e impulsar las actividades de exploración, análisis, desarrollo tecnológico e innovación con el propósito de apoyar la misión y los objetivos estratégicos

En ese sentido, La Secretaría TIC incluye dentro de su arquitectura de Servicios tecnológicos los elementos necesarios para poder realizar el intercambio de información entre las diferentes dependencias adscritas a la administración municipal y las organizaciones externas a escala sectorial y nacional, evaluando la posibilidad de prestar los Servicios Tecnológicos haciendo uso de la Nube (pública, privada o híbrida).

De igual forma, la Secretaría de las TIC tiene la responsabilidad de definir e implementar procedimientos para suplir los requerimientos de soporte de primer, segundo y tercer nivel, a través de una Mesa de Servicio, consolidando el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC al interior de la Alcaldía de Pereira y desarrollando las actividades necesarias para garantizar su existencia, monitoreo, seguimiento, verificación y mejora continua.

La Secretaría de las Tecnologías de la Información y la Comunicación fue creada mediante el Decreto 834 del 07 de octubre de 2016 “POR EL CUAL SE DICTAN NORMAS GENERALES SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL DE PEREIRA, RISARALDA, SE CREAN SECTORES ADMINISTRATIVOS, SE DETERMINA LA ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACION Y LAS FUNCIONES GENERALES DE SUS DEPENDENCIAS, Y DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.

La Secretaria de tecnologías de la información y la comunicación desde la Dirección de infraestructura tecnológica incluye dentro de su arquitectura de Servicios tecnológicos los elementos necesarios para poder realizar el intercambio de información entre las áreas de la institución y las organizaciones externas a escala sectorial y nacional.

De igual forma, implementa controles de seguridad para gestionar los riesgos asociados al acceso, trazabilidad, modificación o pérdida de información que atenten contra la disponibilidad, acceso, integridad y confidencialidad de la información

1.1. La implementación de funcionalidades de Chat bot para servicios al ciudadano:

El diagnóstico de TIC para la ciudad de Pereira, elaborado por la Secretaría de TIC, citando al Ministerio de TIC, presenta una situación de acceso a internet y de trámites on line para mejorar, , que se convierte en una oportunidad para el gobierno y los mismos ciudadanos. El análisis da cuenta de que en :

> […] Risaralda (y hablar de Risaralda en un 72% es hablar de Pereira), […] aún existen brechas por cerrar y que se deben intensificar los esfuerzos gubernamentales locales en colusión con los demás agentes del sector para lograrlos.
>
> En síntesis, las cifras generales que presenta el sector muestran que sólo el 44,6% de los hogares tiene del departamento tiene un computador, en otras palabras, el 55.4% de los hogares todavía encuentra en esta tecnología una barrera de acceso para internet, pero ante todo para los servicios que ofrece como oportunidades laborales, participación en los procesos de democracia local o trámites gubernamentales en línea.
>
> Estos últimos no sólo requieren tecnología para el acceso sino existencia de trámites en línea y por supuesto cultura para su uso. La carencia de estas condiciones lleva a que sólo el 6.2% de los habitantes del departamento hagan dichos trámites por la red. Situación que debe ser objeto de trabajo en la administración local. (Municipio de Pereira, 2020, pág. 260)

En este sentido, es fundamental acortar dicha brecha proporcionando no solo herramientas de interconexión para los habitantes de Pereira, sino permitiendo que medios tecnológicos no solo sean de fácil acceso, sino canales por medios de los cuales los habitantes puedan acceder de manera segura y práctica al acceso de información y los diferentes programas que ofrece la administración municipal; en este sentido en el mercado existe una herramienta tecnológica denominada chatbot; la cual opera como un asistente que se comunica con los usuarios a través de mensajes de texto, convirtiéndose en un compañero virtual que se integra en sitios web, aplicaciones, conversando y ayudando a los usuarios.

Esta tecnología permite al usuario mantener una conversación a través de un software que

se integra en un determinado sistema de mensajería, como, por ejemplo: Facebook, Twitter, Telegram, Whatsapp, etc. El sistema está programado para que interactúe con el cliente y le resuelva dudas, pero sin que haya una persona física contestando. Tienen la ventaja de que están disponibles siempre para resolver las inquietudes de los usuarios y proporcionar información que les permita acceder a otros link o plataformas; a su vez, que quieran contactar a este a cualquier hora del día.

Al igual que otros proyectos orientados aumentar la calidad de vida y mejorar el servicio de atención al ciudadano por parte de la administración municipal, las funciones de Chat bot fortalecerán la concepción filosófica que subyace en el programa de gobierno del alcalde Carlos Maya y desde luego del establecido en el PDM "Gobierno de la ciudad capital del Eje 2020 – 2023". La misión establece explícitamente el mejoramiento de la calidad de vida de quienes residen en Pereira, por lo que la creación de un servicio de chat bot apunta a este fin último.

Para ello, en el documento del Plan de Desarrollo se traza un conjunto de acciones con cinco aspectos claves para el desarrollo humano como son el Bienestar físico, el Bienestar material, el Bienestar social, el Bienestar emocional y el Desarrollo (Municipio de Pereira, 2020, pág. 23).

Para el logro de lo propuesto, el Plan de Desarrollo considera la tecnología como un aspecto importante que permitirá alcanzar lo expuesto. En términos explícitos lo propone como

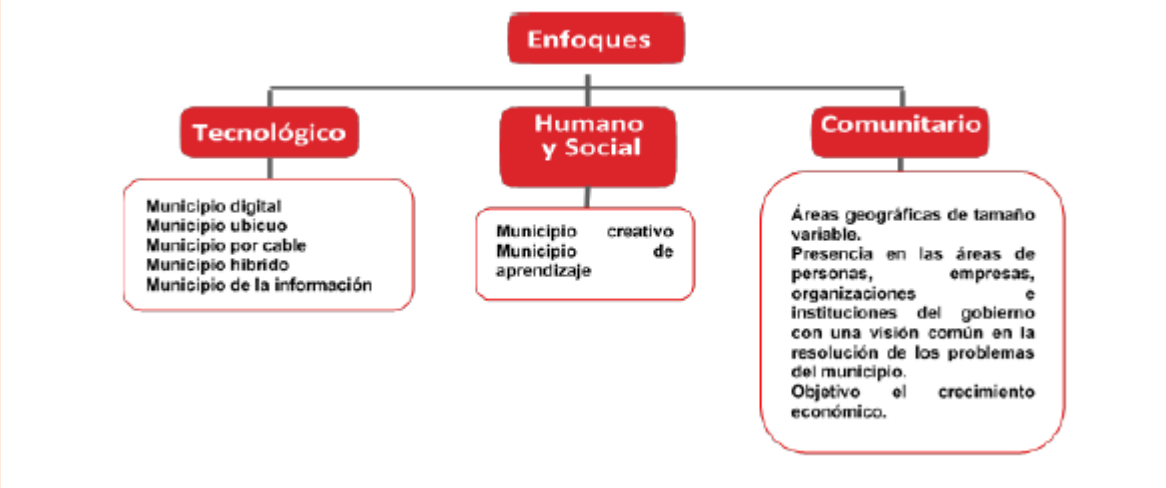
> […] busca sentar las bases que le permitan a Pereira en 2023, consolidarse como un territorio inteligente, para la gente y moderno, donde **lo tecnológico, lo humano, social y comunitario, consientan la estructuración de una urbe transformadora**, con una población que pueda gozar de un territorio vital, seguro, sostenible y saludable, que contribuya **al mejoramiento de la calidad de vida desde la perspectiva multidimensional.**
> Un Plan de Desarrollo:
> • Que promueva la actuación correcta.
> • Comprometido con el ser humano y su hábitat. (Municipio de Pereira, 2020, pág. 23) (El resaltado es propio de este documento).

En sus fundamentos político – ideológicos, el plan de desarrollo propone tres líneas estratégicas: **Pereira Inteligente, Pereira Para la Gente y Pereira Moderna.** Como lo dice el mismo plan, "Las líneas expuestas, fueron extraídas del programa de gobierno presentado por el mandatario electo **CARLOS ALBERTO MAYA LÓPEZ,** estas inicialmente se

abordaron a través de diferentes sectores que facilitaron la elaboración del diagnóstico dimensional" (Municipio de Pereira, 2020, pág. 27). En particular "Pereira Inteligente" es concebida dentro del plan de desarrollo como una forma de

> […] concebir el territorio, mediante la presentación de propuestas innovadoras y creativas que promueven la estructuración de una urbe transformadora, con una activa intervención de todos los agentes de la sociedad.

La línea estratégica referenciada, será desarrollada por el gobernante municipal mediante los enfoques que se detallan a continuación:



Fuente: (Municipio de Pereira, 2020, pág. 27)

Los enfoques expuestos, buscan que en el municipio de Pereira se implementen tecnologías de la información y comunicación coligadas con la infraestructura física y el capital social. Bajo esta línea estratégica, se busca que el municipio de Pereira reúna las siguientes condiciones a saber:

- Que sea un ente territorial vital.
- Que sea seguro.
- Que sea sostenible.
- Que sea saludable.

Concepción ideológico – política que desde la intención y las bases para el desarrollo planteada por el actual gobierno de la ciudad en cabeza del alcalde Carlos Maya, justifica el desarrollo de un proyecto que implemente funcionalidades para interactuar de manera automática (pero efectiva) 7x24 con el ciudadano de Pereira.

Por la forma en que se usará la data en este proyecto, es correcto afirmar que apunta a la construcción de Pereira como Smart City, por lo que se enmarca sin duda alguna dentro de la línea “Pereira Ciudad Inteligente”. Para entenderlo mejor se detallará la concepción que la Secretaría de TIC tiene para la ciudad.

1.2. La concepción de Ciudad Inteligente en Pereira

1.2.1. Ciudad Inteligente

Dado que los conceptos de ciudad Inteligente y ciudad sensible son polisémicos, la secretaría de TIC de la ciudad de Pereira ha desarrollado la propuesta de ciudad Inteligible, que no sólo los recoge, sino que eleva su comprensión. Esto es importante en la búsqueda de soluciones reales para la ciudad que satisfagan los requerimientos de gobernanza y por lo tanto de gobernabilidad en la actual administración. Se pretende aclarar con este concepto que la ciudad inteligente se construye sólo con la utilización de la data para la toma de decisiones que redunden en la materialización de herramientas y procesos al servicio de los ciudadanos, es decir, el concepto de ciudad inteligente debe colocar al centro el ser humano. El presente proyecto de chat bot hace eso al prestar servicios automáticos al ciudadano final.

En ese sentido se plantea una ciudad Inteligible (Inteligente + Sensible) como aquella ciudad que implementa las TIC y todas las tecnologías blandas y duras disponibles, para reorientar la producción en el marco de una economía basada en recursos. Este proceso implica diagnóstico del comportamiento económico y cultural, la **unificación de inventarios y por lo tanto la creación de una plataforma de gestión inteligente que mapee la gestión de la producción, distribución y disposición final de los productos**. **La plataforma deberá generar indicadores de nivel cero y uno, para la toma de decisiones gubernamentales, influidos por la participación ciudadana**.

Ilustración 1 Componentes de Ciudad Inteligente



Fuente: (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2018, pág. 12).

1.3. El chat bot y los Productos del Plan de Desarrollo Municipal.

El chat bot parte de la utilización de la data que posee el municipio, particularmente de la información de secretaría de hacienda y de planeación, con potencial futuro para ser utilizado en todas las secretarías de la alcaldía de acuerdo a la aceptación de esta como canal para los trámites que el ciudadano requiera, incluida la recepción de certificados digitales.

El proyecto se enmarca de manera explícita (como se explicará más adelante) en la línea estratégica: "**Pereira inteligente"**, entendida como el "acuerdo de la ciudad inteligente y armónica con el Ambiente" (Municipio de Pereira, 2020, pág. 505), que en su programa **PG3.2.1 - Más Gente con Acceso a TIC,** busca

> […] desarrollar acciones que faciliten el acceso y uso de todos los habitantes a las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como su implementación teniendo como fines el servicio universal, **la protección de los usuarios. Adicionalmente, a través de este programa se contempla la planeación, dotación, el mantenimiento, la operación y el desarrollo de la infraestructura del sector, así como la ampliación de la cobertura y calidad de las TIC**. (Municipio de Pereira, 2020, pág. 507).

Conscientes de este reto, la Secretaría de TIC, ha propuesto el objetivo priorizado 3.2 que plantea "F**acilitar el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el municipio de Pereira, y fomentar el uso y desarrollo de aplicaciones, software y contenidos para impulsar la apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)".**

Dentro del anterior objetivo se tiene el programa PG3.2.1 - Más Gente con Acceso a TIC, que según el mismo PDM, está:

> **Orientado a desarrollar acciones que faciliten el acceso y uso de todos los habitantes a las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como su implementación** teniendo como fines el servicio universal, la protección de los usuarios. Adicionalmente, a través de este programa se contempla la planeación, dotación, el mantenimiento**, la operación y el desarrollo de la infraestructura del sector, así como la ampliación de la cobertura y calidad de las TIC**. (Municipio de Pereira, 2020, pág. 509).(El resaltado no pertenece al documento original).

A su vez dentro de este programa, se propone el producto PG3.2.1.3 - *Desarrollo de la estrategia de Gobierno Digital*, que se concibe como el:

> Desarrollo de lineamientos técnicos para impulsar el gobierno digital (Política de gobierno digital, bases de datos, política municipal de TIC), así como **modernización de la plataforma de servicios al ciudadano con la automatización de trámites y servicios.** Igualmente se debe romper la barrera de acceso a estos servicios, especialmente en la zona rural con la instalación de centros de acceso comunitario y el funcionamiento de infraestructura de centros digitales en el municipio de Pereira. (Municipio de Pereira, 2020, pág. 510). (El resaltado no pertenece al documento original).

1.4. El chat bot y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

El Plan de Desarrollo Municipal, gobierno de la ciudad del eje 2020-2023 está articulado con los objetivos de desarrollo sostenible, particularmente en la línea estratégica en la que se encuentra el proyecto de Chat bot. Esta se encuentra soportada en los enfoques tecnológico,

humano, social y comunitario y se relaciona con los siguientes Objetivos del Desarrollo Sostenible:

- Educación de calidad
- Energía asequible y no contaminante
- Trabajo decente y crecimiento económico
- Industria, innovación e infraestructura

El programa Pereira para la gente como una de las líneas que soporta el Plan de Desarrollo Municipal de Pereira gobierno de la ciudad capital del eje, se relaciona con los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

- Salud y bienestar
- Vida de ecosistemas terrestres
- **Paz, justicia e instituciones sólidas**
- Agua limpia y saneamiento

> Se plantea la consolidación de Smart Cities, a través de estrategias del sector privado y el público, buscan[do] mejorar las condiciones de movilidad, seguridad y de sostenibilidad de un territorio. La tecnología es esencial para hacer a las ciudades sostenibles e inteligentes, pues ayudan a hacer más eficientes y a optimizar los procesos.
>
> Es claro que en el Plan de Desarrollo "Pereira Gobierno de la Ciudad Capital de Eje" a través de la línea estratégica Pereira inteligente en su enfoque tecnológico, se implementaran las acciones necesarias para convertir a Pereira en una ciudad intermedia pionera en la incorporación de Tecnología al servicio de la ciudadanía y el Gobierno (Municipio de Pereira, 2020, págs. 37-39).

Por lo anterior, se puede afirmar que el proyecto Chat Bot apalancará el alcance de estos objetivos establecidos en las diferentes líneas estratégicas del Plan de Desarrollo, contribuyendo al desarrollo y formación de una ciudad más conectada con sus ciudadanos, permitiendo una interconexión continua en el tiempo, pues su servicio será 7x24, con lo que se apoyará de manera el cumplimiento pleno del Plan de Desarrollo Municipal.

Estas necesidades surgen, con la inminente demanda de servicios de conectividad, por lo cual es fundamental garantizar la misma y la respectiva continuidad de los servicios de la red activa de la alcaldía de Pereira.

En este sentido las inversiones que se realizan en esta área, redundan en beneficios transversales de alcance institucional y de efecto directo sobre la ciudadanía, a la que se presta los servicios.

Así las cosas, La Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación requiere sacar a página proceso de contratación cuyo objeto es: "*Adquirir e implementar el servicio de ChatBot para los procesos automatizados de Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros; Impuesto predial unificado; Consulta emisión paz y salvo; Certificado de estratificación socioeconómica y Asignación de nomenclatura".*

1.2.META(S) DEL PLAN DE DESARROLLO.

PLAN DE DESARROLLO 2020-2023	
	DESCRIPCION
LÍNEA ESTRATÉGICA	Gestión Publica Efectiva y con Transparencia
PROGRAMA	GESTIÓN PÚBLICA EFECTIVA Y CON TRANSPARENCIA
SECTOR	GOBIERNO TERRITORIAL
PROYECTO	FORTALECIMIENTO DE LAS FINANZAS PÚBLICAS DEL MUNICIPIO DE PEREIRA
COMPONENTE	DOTACION
ACTIVIDAD	ADQUISICION DE HADWARE Y SOFTWARE
META PLAN DE DESARROLLO	TRANFORMACIÓN DIGITAL INSTITUCIONAL.

2. OBJETO:

"Adquirir e implementar el servicio de ChatBot para los procesos automatizados de Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros; Impuesto predial unificado; Consulta emisión paz y salvo; Certificado de estratificación socioeconómica y Asignación de nomenclatura".

2.1. Identificación en el clasificador de bienes y servicios UNSPSC

CODIFICACIÓN UNSPSC	GRUPO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
81111508	Servicios	Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología.	Servicios informáticos	Ingeniería de software o hardware	Servicios de implementación de aplicaciones
43 23 35 00	Productos de uso final	Difusión de Tecnologias de la Información y Comunicación	Software	Software de intercambio de información	

NOTA: El anterior código solo son referencia, por tal motivo no son requisito habilitante para el proponente.

3. OBLIGACIONES

3.1. ESPECÍFICAS

En cumplimiento del alcance del objeto se deberán realizar las siguientes actividades:

3.1.1. *Suministrar y poner en funcionamiento* el servicio de ChatBot para los procesos de Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros; Impuesto predial unificado; Consulta emisión paz y salvo; Certificado de estratificación socioeconómica y Asignación de nomenclatura.

3.1.2. Interconectar la solución con las bases de datos suministradas por la Alcaldía de Pereira y la Secretaría de TIC.

3.1.3. Facilitar que el servicio de ChatBot, funcione como mínimo en tres (3) ambientes diferentes: ambiente web (portal web de la entidad), WhatsApp y

Facebook, en cualquiera de las tres opciones el Chatbot funcionará bajo los parámetros establecidos.

3.1.4. Garantizar y probar técnicamente que los ciudadanos pueden hacer los trámites automáticos definidos en este documento, por medio del chat bot.

3.1.5. Garantizar el monitoreo, entrenamiento y crecimiento del Chatbot, con reportes periódicos a la Secretaría de TIC para la adecuada toma de decisiones. Para esto la Secretaría designará un funcionario encargado de analizar, consultar y autorizar los posibles cambios o actualizaciones de la plataforma.

3.1.6. Garantizar el recibo y envío de información desde y hacia la ciudadanía, esta información podrá ser del tipo Imágenes, Videos, Localización, Documentos y Audios. Los anteriores en todos los formatos existentes en el mercado.

3.1.7. Implementar el servicio en una plataforma cloud con servicios de IaaS.

3.1.8. Garantizar la legalidad del servicio ChatBot, el cual deberá ser ofrecido directamente con una plataforma (Facebook, Telegram, Instagram, Twitter, etc) o con un partner oficial de dichas plataformas.

3.1.9. Capacitar mínimo 4 horas a 3 personas que serán definidas por la Secretaría de TIC.

3.1.10. Proporcionar servicio de soporte 7X24.

3.1.11. Garantizar que el servicio implementado este en capacidad de responder al usuario y asistirlo en actividades como aprender, buscar, recordar, conectar con otros sistemas o integrar servicios, utilizando Inteligencia Artificial u otras técnicas que sean comparables en su desarrollo y evolución.

3.1.12. Asegurar que en el diseño e implementación del sistema de información se incorporen funcionalidades que faciliten la generación de datos abiertos según requerimientos explícitos delimitados en el **Lineamiento LI.SIS.08 Apertura de datos**.

3.1.13. Habilitar en el sistema de información aquellas características funcionales y no funcionales que faciliten la interacción con la plataforma de interoperabilidad del estado colombiano. **Lineamiento LI.SIS.09 Interoperabilidad.**

3.1.14. Garantizar que el sistema de información dispuesto para el acceso a usuarios externos o grupos de interés cumplan con las características de accesibilidad que indique la estrategia de Gobierno Digital. **Lineamiento LI.SIS.08 Apertura de datos.**

3.1.15. Garantizar la aplicación de la Guía de Estilo y Usabilidad en el Municipio de Pereira, que suministra y personaliza los elementos de software requeridos para el cumplimiento del **Lineamiento LI.SIS.07 Guía de Estilo y usabilidad**

3.2. GENERALES

Además de las actividades relacionadas con el objeto del contrato, el contratista se compromete a:

3.1. Cumplir con todos los requerimientos técnicos, de calidad y de soporte de acuerdo a las características técnicas adjuntas en el presente estudio, realizados por el Municipio de Pereira y la Secretaria de TIC por intermedio del funcionario encargado de la supervisión del contrato.

3.2. Poner a disposición toda la capacidad técnica y operacional necesaria para que se cumpla el fin del contrato y acorde con los niveles de servicios establecidos para tal fin.

3.3. Cumplir con la normatividad y reglamentación vigente relacionada con la conservación, preservación y buen uso del medio ambiente y desarrollar actividades que ayuden a prevenir, mitigar, corregir o compensar los impactos negativos sobre el ambiente y los recursos naturales, las cuales respondan a la normatividad ambiental y a conductas ambientalmente responsables.

3.4. Cumplir con lo establecido en la normatividad vigente en cuanto a obligaciones tributarias (impuestos, contribuciones y similares) y contables.

3.5. De conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 1 de la Ley 828 de 2003, se obliga desde la celebración del contrato y durante toda su vigencia a efectuar los aportes al sistema de seguridad social por su propia cuenta, de acuerdo con los porcentajes establecidos por las normas legales vigentes que rigen la materia.

3.6. Obrar con lealtad, responsabilidad, idoneidad y oportunidad durante la ejecución del contrato.

3.7. Hacer uso adecuado, exclusivo y confidencial de la información suministrada por la Entidad para el cumplimiento del objeto contractual.

3.8. Dejar constancia de la entrega, instalación y puesta en funcionamiento en un acta que será firmada por las partes, en el acta de entrega deberá quedar expresa constancia de haber recibido el sistema ChatBot en correcto funcionamiento y a su entera satisfacción, con el lleno de los requisitos técnicos exigidos.

3.9. Cumplir con el objeto del presente contrato con plena autonomía administrativa y bajo su propia responsabilidad en virtud de lo cual no existirá ningún tipo de vínculo laboral entre el Municipio de Pereira y el contratista seleccionado.

3.10. **EL CONTRATISTA**, se compromete además del objeto del Contrato y su alcance, a cumplir con todas las obligaciones inherentes a él, en especial, las relacionadas con el uso de la documentación utilizada en el Sistema de Gestión del Municipio de Pereira.

3.11. El contratista está obligado a la presentación de informes con los debidos soportes, conforme a las actividades previstas en este contrato.

3.12. **EL CONTRATISTA** se compromete a aceptar las condiciones establecidas en la comunicación de aceptación de oferta suscrita por la entidad.

3.13. **Ambiente:** El contratista deberá interpretar la normatividad nacional e internacional para aplicar buenas prácticas en el manejo del medio ambiente y en el reciclaje de los desechos, apoyados en los métodos y especificaciones según la normatividad legal y técnica, aplicando procedimientos ambientales.

3.14. Dejar constancia de la entrega en un acta que será firmada por las partes y en coordinación con el Supervisor designado por Municipio de Pariera y el Almacén General del Municipio.

4. CONDICIONES TÉCNICAS EXIGIDAS

El servicio solicitado y posteriormente implementado deberá presentar las siguientes características:

Ambientes: La solución que proponga el oferente deberá funcionar como mínimo en tres (3) ambientes diferentes: ambiente web (portal web de la entidad), WhatsApp y Facebook, en cualquiera de las tres opciones el Chatbot funcionará bajo los parámetros establecidos.

Los procesos que se integrarán son los siguientes:

Tabla 1 Cantidad de documentos entregados de procesos de las Secretarías de Hacienda y Planeación

Trámite	Datos de operación x mes	Datos de operación semestral	Secretaría
Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros.	73	436	Hacienda
Impuesto predial unificado	15.606	93.633	Hacienda
Certificado de estratificación socioeconómica	1.098	6.588	Planeación
Asignación de nomenclatura	108	649	Planeación
Consulta emisión paz y salvo	3.763	22.580	Hacienda
TOTAL	**53.524**	**321.143**	

Fuente: Secretaría de TIC de Pereira

El servicio deberá estar integrado a todos los Sistemas de Información del municipio de Pereira, que sean requeridos para su buen funcionamiento.

El proveedor debe hacer la integración necesaria para conectar sus servicios.

La Entidad publicará APIs, web services, repositorios necesarios para alimentar las integraciones.

Monitoreo: El oferente deberá garantizar el monitoreo, entrenamiento y crecimiento del Chatbot, con reportes periódicos a la Secretaría de TIC para la adecuada toma de decisiones. Para esto la Secretaría designará un funcionario encargado de analizar, consultar y autorizar los posibles cambios o actualizaciones de la plataforma.

4.1. **Características del servicio solicitado:**

- Permisos: Creación de diferentes perfiles como consulta, administración en varios niveles (administrador, operador/agente, supervisor, otro).
- Reportes: El servicio deberá entregar como mínimo los siguientes indicadores:
  - Estadísticas globales e individuales por agente.
  - Notas ocultas.
  - Interacciones colgadas.
  - Interacciones desatendidas.
  - Interacciones no orientadas a la Alcaldía o a sus trámites y servicios.
  - Interacciones equivocadas.
  - Bromas.
  - Número único de atención.
  - Acceso web individual para agentes y supervisores.
  - Bot de atención inicial.
  - Colas de atención.
  - Transferencia de comunicaciones entre agentes.

- **Atención al ciudadano**: En caso de que se cumpla el tiempo de atención al ciudadano demandante del servicio, la comunicación será redireccionada a un pool de agentes que actualmente se encuentra operando en la alcaldía de Pereira. Estas se identificarán con un ticket y se manejarán dentro del proceso de trabajo que la alcaldía usa para otros canales.

- **Respuesta de los agentes:** Los agentes pueden responder directamente a través de WhatsApp (u otra herramienta) desde la herramienta de Support, e incluso pueden incluir medios enriquecidos, como imágenes, directamente en la conversación. Sin embargo, el servicio solicitado deberá ser un filtro riguroso que permita a los 15

agentes de la alcaldía de Pereira, atender los servicios que realmente justifiquen la atención de un agente físico.

- **Recibo y envío de información desde y hacia la ciudadanía**: Esta información podrá ser del tipo Imágenes, Videos, Localización, Documentos y Audios. Los anteriores en todos los formatos existentes en el mercado.

- **Implementación del servicio:** Deberá hacerse en una plataforma cloud con servicios de IaaS. Este durará como mínimo durante la vigencia del contrato y se renovará previo acuerdo e instrucción de la interventoría de la Secretaría de TIC. Dicha decisión se tomará dos meses antes de la terminación del contrato, en caso contrario el oferente asumirá la responsabilidad sobre su funcionamiento.

- **Legalidad:** El servicio deberá ser ofrecido directamente con una plataforma (Facebook, Telegram, Instagram, Twitter, etc) o con un partner oficial de dichas plataformas.

- **Tiempo de implementación**: Para su implementación se requiere un máximo de 10 días, contados a partir de la entrega de los insumos de árbol de decisiones o preguntas y respuestas, por parte de la Secretaría de TIC.

- **Capacitación:** El oferente deberá incluir una capacitación de 4 hrs, para 3 personas que serán definidas por la Secretaría de TIC.

- **Soporte:** El oferente deberá prestar servicio de soporte.

- **Condiciones Mínima del Servicio:** El oferente deberá especificar su oferta del servicio, donde incluya como mínimo:

  - **Descripción de la Atención postventa, que incluye actividades de Coordinación de visitas, seguimiento a la operación, orientación sobre mejores prácticas, etc.**
  - **Canales de Atención, donde sea posible reportar fallas de sus productos, quejas de facturación y/o servicio y modificación del servicio prestado.**
  - **Soporte Técnico Empresarial (Daños), 7x24 durante todo el periodo de contratación.**
  - Plan de escalamiento con números de contacto y correos.
  - Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, especificando línea de atención y Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS)

- **Herramienta utilizada:** El oferente de deberá nombrar y describir la herramienta usada para crear y añadir información en la solución solicitada.

- **Capacidades:** El oferente deberá garantizar que el producto entregado está en capacidad de responder al usuario y asistirlo en actividades como aprender, buscar, recordar, conectar con otros sistemas o integrar servicios, utilizando Inteligencia Artificial u otras técnicas que sean comparables en su desarrollo y evolución.

- **Entregables:** Chatbot que esté en capacidad de atender requerimientos de los ciudadanos, en los procesos antes mencionados, para que éste reciba de regreso información (audio, documentos, videos, etc) oficial como respuesta a dichos requerimientos.

5. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor estimado del contrato es de **SESENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS CINCO MIL SETECIENTOS VEINTIOCHO PESOS MCTE** ($69.205.728).

6. JUSTIFICACÓN DEL VALOR DEL CONTRATO

Para definir el costo total del servicio a adquirir, se realizó un estudio por parte de la Secretaría TIC, en donde se determinaron unos mensajes mínimos y promedio de interacciones en lo que resta de la vigencia del año 2021, así:

Del total de 321.143 trámites presentados en un semestre por la página web, se espera que el 40% lo hagan a través del celular por medio del sistema de chatbot que se espera contratar.

El dato del 40% se deduce de la penetración de celulares que según el dane (https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/tic/bol_tic_hogares_departamental_2018.pdf) en Risaralda era del 81% entre personas mayores de 5 años, de los cuales el 84,3% poseía un smart pone. Esto significa que el 68,2% de las personas en Risaralda poseen un Smart phone.

Se supone entonces que 68,2% de las personas que tienen Smart phones serán responsables de hacer el 40% del total de trámites, por el celular, es decir 128.457 trámites del total registrado. Estos trámites implicarán el uso de plantillas predefinidas donde el usuario debe entregar información al ritmo de desarrollo de la conversación con el bot. De esta forma se prevé que el 60% del total de trámites restantes seguirán siendo hechos por la página web.

Por la misma razón anterior, donde los usuarios pueden seguir usando la página web, se espera que el 30% del total de las transacciones (321.143) que presenta la alcaldía y que son abordadas por medio del bot terminen en comunicación con un agente de call, es decir 96.343 comunicaciones.

Tabla 2 Costos del servicio

SERVICIOS	CANTIDAD	VR UNITARIO	VR TOTAL
Plataforma web con acceso a estadísticas y otras solicitudes			
Chatbot con IA			
Servicio de soporte 7x24 durante todo el contrato			
Estadísticas en tiempo real			
Perfiles para acceso a la plataforma			
Capacitaciones			
Línea Whatsapp empresarial verificada			
Mensaje con plantilla (mensaje saliente) Semestre	128.457		
Conversaciones/sesiones esperadas. Semestre	96.343		
TOTAL			

Fuente: Elaboración Propia.

NOTA: El proveedor con el suministro de la plataforma garantizará la operación con el promedio de interacciones consideradas por la entidad.

El valor estimado del contrato es de **SESENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS CINCO MIL SETECIENTOS VEINTIOCHO PESOS MCTE** ($69.205.728) y está soportado en el presupuesto disponible que tiene la Administración Municipal y en un sondeo de mercado así:

Oferente 1:

Beneficios Incluidos

- Todas las características actualmente desarrolladas en la plataforma, tales como:

Cantidad	Detalle	Valor Unitario	Valor Total
1	**Cargo fijo mensual WhatsApp** Incluye: Plataform web con acceso a estadistica y otras solicitudes ChatBot con IA Servicios de soporte 7x24 durante todo el contrato Estadisticas en tiempo real Perfiles para acceso a la plataforma Capacitaciones Línea WhatsApp empresarial verificada	$15.000.000	$15.000.000
1	**Interacciones** Mensaje con plantilla (mensaje saliente) Semestre: 128,457.00 Conversaciones/sesiones esperadas. Semestre: 96,343.00	$27.000.000	$27.000.000
		Subtotal	$42.000.000
		IVA(0%)	$0
		Total	**$42.000.000**

Oferente 2:

SERVICIOS	CANTIDAD	VR UNITARIO	VR TOTAL
Plataform web con acceso a estadistica y otras solicitudes	1.00	10,000.00	10,000.00
ChatBot con IA			
Servicios de soporte 7x24 durante todo el contrato			
Estadisticas en tiempo real			
Perfiles para acceso a la plataforma			
Capacitaciones			
Línea WhatsApp empresarial verificada			
Mensaje con plantilla (mensaje saliente) Semestre	128,457.00	0.05	6,422.85
Conversaciones/sesiones esperadas. Semestre	96,343.00	0.10	9,634.30
TOTAL			26,057.15
TRM (3700 COPxUSD)			3,700.00
VALOR EXCLUIDO DE IVA			**96,411,455.00**

Promedio:

OFERENTE	PRECIO COTIZADO
Oferente 1	42.000.000
Oferente 2	96.411.455
Promedio	**69.205.728**

Fuente: Elaboración Propia

NOTA: El personal de la secretaría y el secretario de despacho, verificaron rigurosamente tanto los precios establecidos para el presente análisis como los objetos sociales y actividades económicas de las personas naturales o jurídicas a las cuales se les solicita información referente a la justificación del valor del contrato.

7. RESPALDO PRESUPUESTAL

El Municipio de Pereira adelantará el presente proceso con cargo a las siguientes disponibilidades presupuestales:

CDP	CÓDIGO DE RUBRO	NOMBRE DE RUBRO	FONDO	PROYECTO	VALOR
4980	3453	Gestión Pública efectiva y con transparencia	101	2020660010028 Fortalecimiento de las financias públicas del Municipio de Pereira	$69.205.728

FORMA DE PAGO: El Municipio de Pereira cancelará el valor total del presente contrato de la siguiente forma: Mediante un (1) acta única de pago, previa aprobación del interventor con la firma del acta de recibo final.

Lo anterior significa, previo cumplimiento de las obligaciones derivadas del objeto del contrato y su aceptación a satisfacción por parte del Municipio de Pereira, certificado por el supervisor. Los valores incluyen IVA, y todos los impuestos, tasas y demás erogaciones que deba tener el contratista, además comprende todos los costos que pueda generar la satisfacción del objeto contractual. por lo tanto, el proponente deberá proyectar todos los costos en que pudiera incurrir durante la ejecución del contrato. NO HABRÁ ENTREGA DE ANTICIPO.

8. ASPECTOS TRIBUTARIOS

Los aspectos tributarios y financieros que se realizan al momento del pago son:

-**Reteica:** método de recaudo anticipado del Impuesto de Industria y Comercio que deben pagar cada una de las personas que desarrollen actividades comerciales, industriales o de servicios en el respectivo municipio.

Lo deben practicar las personas jurídicas, personas naturales pertenecientes al régimen común que hayan sido catalogadas como agentes de retención renta, y las entidades públicas, por todos los pagos o abonos en cuenta que constituyan para quienes lo perciban, ingresos por actividades comerciales, industriales y de servicios, que están sometidas a impuesto en el Municipio.

Las bases que se utilizan, son las mismas que aplican para la retención en la fuente renta, es decir, el valor del pago o abono en cuenta, antes de IVA, y debe efectuarse en el momento del pago o abono en cuenta.

Las tarifas que deben aplicarse para determinar el valor a retener, están establecidas en la tabla que rija para cada actividad en particular, pudiendo el agente retenedor aplicar la tarifa que corresponda de acuerdo con la actividad pública que ejecute el sujeto pasivo de la retención, por lo tanto, y para evitar confusiones, es mejor que el mismo proveedor sea quien informe en sus facturas la tarifa de Reteica que se le debe aplicar.

El Reteica, por ser un sistema de recaudo de un impuesto municipal, debe practicarse solamente a proveedores que tengan sede en el mismo municipio del agente retenedor.

-Rete fuente: recaudo anticipado del impuesto sobre la renta y complementarios, del impuesto a las ventas, del impuesto de timbre nacional y del impuesto de industria y comercio; que consiste en restar de los pagos o en abonos en cuenta un porcentaje determinado por la ley, a cargo de los contribuyentes de dichos pagos o abonos en cuenta.

-**Reteiva**: La retención en la fuente por IVA consiste en que el comprador, al momento de causar o pagar la compra, retiene al vendedor el 15% del valor del IVA.

-Estampillas pro-cultura: Deducible que se realiza del 1.5% sobre el valor del contrato antes de IVA según consta en el Acuerdo No 23 del 2014 por medio del cual se regula este impuesto.

-Estampillas adulto mayor: Deducible que se realiza del 2.0% sobre el valor del contrato antes de IVA según consta en el Acuerdo No 12 del 2012 por medio del cual se regula este impuesto.

Estampilla Universidad Tecnológica de Pereira: Deducible que se realiza del 1% sobre el valor del contrato antes de IVA según consta en el Acuerdo No 25 del 2018 por medio del cual se regula este impuesto.

Estampilla Pro deportes: Deducible que se realiza del 2% sobre el valor del contrato antes de IVA según consta en el Acuerdo No 14 del 2020 por medio del cual se regula este impuesto

NOTA: Los impuestos de estampillas pro cultura y adulto mayos solo se deducen en el primer pago y si se realiza adición el cobro es el mismo.

NOTA 2: Cualquier tipo de retención es aplicada de acuerdo a las características que se reflejan en el RUT, ya sea por régimen simplificado o régimen común, no obstante, cuando el proveedor tiene una calidad de gran contribuyente a este no se les aplicaran retenciones

9. PLAZO DE EJECUCIÓN:

TÉRMINO	NO EXCEDER
Desde la suscripción del acta de inicio	31 de diciembre del 2021

10. ANÁLISIS DEL RIESGO: La dependencia solicitante analizó los posibles riesgos que puedan afectar el presente proceso contractual, tales como: su objeto, el manejo del anticipo, disponibilidad de recursos, la suficiencia del presupuesto estimado, la responsabilidad laboral, la normatividad aplicada, entre otros, esta información se encuentra consignada en la estimación, tipificación y asignación de riesgos previsibles, según matriz anexa que hace parte integral del presente estudio.

FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA CCTV Y APLICACIÓN DE VIDEO ANALITICA

NO.	CLASE	FUENTE	ETAPA	TIPO	DESCRIPCIÒN	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÒN	CATEGORIA	A QUIÈN SE LE ASIGNA?	TRATAMIENTO/ CONTROLES	Impacto después del Tratamiento				AFECTA LA EJECUCIÓN?	RESPONSABLE IMPLEMENTAR	FECHA ESTIMADA DE INICIO DEL TRATAMIENTO	FECHA ESTIMADA SE COMPLETA EL TRATAMIENTO	Monitoreo y Revisión	
													PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACIÓN	CATEGORIA					¿COMO SE REALIZA EL MONITOREO?	PERIOCIDAD. CUANDO?
1	General	Interno	Precontractual	Operacional	No firma de contrato	Retraso en la ejecución del contrato o no ejecución del mismo.	2	1	3	Bajo	Contratista	Requerimientos o inicio del debido proceso para poder hacer efectivas las garantías	1	1	2	Bajo	SI	Supervisión	Desde la resolución de justificación	Cuando se aporte la documentación completa	Mediante requerimientos como informes y/o correos electrónicos	Cuando ocurra y se aplicará de manera inmediata
2	General	Interno	Contractual	Operacional	Que no se presenten las garantías o se presenten de manera tardía	Retraso en la ejecución del contrato o no ejecución del mismo.	2	1	3	Bajo	Contratista	Requerimientos o inicio del debido proceso para poder hacer efectivas las garantías	1	1	2	Bajo	SI	Supervisor	Desde la resolución de justificación	Cuando se aporte la documentación completa	Mediante requerimientos como informes y/o correos electrónicos	Cuando ocurra y se aplicará de manera inmediata
3	General	Interno	Contractual	Operacional	No expedición del registro presupuestal	Retraso en la ejecución del contrato o no ejecución del mismo.	2	1	3	Bajo	Entidad	Requerimientos o inicio del debido proceso para poder hacer efectivas las garantías	1	1	2	Bajo	SI	Secretaria de Hacienda Entidad	Desde la resolución de justificación	Cuando se aporte la documentación completa	Mediante requerimientos como informes y/o correos electrónicos	Cuando ocurra y se aplicará de manera inmediata

4	General	Interno	Ejecución	Riesgo Tributario	El contratista no prevea todas las erogaciones de tipo tributario en que se incurran en el presente proceso, las cuales debe tener en cuenta al momento de presentar la oferta.	Revisar en los estudios previos y ánalisis del sector	2	1	3	Bajo	contratista	Establecer como una obligación del contratista, asumir las erogaciones tributarias que le correspondan.	1	1	2	Bajo	SI	Contratista	Desde la firma del acta de inicio	Hasta la finalización del contrato	Mediante informes	Cuando Ocurra
5	GENERAL	INTERNO	CONTRATACIÓN	OPERACIONAL	Riesgo referente al incumplimiento de la publicación o el registro presupuestal del contrato	Retraso en la contratación y el cumplimiento del objeto contractual	**1**	**4**	**5**	**MEDIO**	**SSJ**	Garantizar el Registro Presupuestal del Proceso de Contratación	**1**	**1**	**2**	**BAJO**	**SI**	**SSJ**	Desde la publicación del Proceso de Contratación	Hasta la firma del contrato	Revisión que garantice que el registro presupuestal para el Proceso de Contratación está acorde con el compromiso	En el momento de la publicación del Proceso de Contratación
6	GENERAL	EXTERNO	EJECUCIÓN	OPERACIONAL	El seleccionado incumple total o parcialmente las obligaciones del contrato	Retraso en el cumplimiento del objeto del Proceso de Contratación	**3**	**3**	**6**	**ALTO**	**CONTRATISTA**	Supervisión y seguimiento de la ejecución de las actividades del objeto contractual. Póliza de cumplimiento	**2**	**2**	**4**	**BAJO**	**SI**	**SSJ**	Desde la adjudicación del Proceso de Contratación	Hasta el vencimiento del plazo del contrato	Supervisión al cumplimiento de las actividades del objeto contractual en el transcurso de la ejecución del contrato	Durante cada momento de la ejecución del Proceso de Contratación
7	GENERAL	EXTERNO	EJECUCIÓN	ECONÓMICO	Riesgo de incumplimientos en las obligaciones legales o reglamentarias de carácter tributario por parte del contratista seleccionado	Imposibilidad de cumplimiento del objeto contractual	**2**	**5**	**7**	**ALTO**	**CONTRATISTA**	Seguimiento a las garantías exigidas y establecer póliza de cumplimiento	**2**	**2**	**4**	**BAJO**	**SI**	**SSJ**	Desde la selección del contratista	Hasta el vencimiento del plazo del contrato	Elaboración de la póliza de cumplimiento teniendo en cuenta los factores expuestos	En el momento de adjudicar el Proceso de Contratación

8	GENERAL	EXTERNO	EJECUCION	NATURALEZA	Fuerza mayor por causas derivadas a desastres naturales	Imposibilidad de cumplimiento del objeto contractual	**2**	**2**	**4**	**BAJO**	**CONTRATISTA**	Cláusula en el contrato donde se obligue a adquirir pólizas de garantía y/o cumplimiento	**2**	**1**	**3**	**BAJO**	**SI**	**CONTRATISTA**	Desde la selección del contratista	Hasta el vencimiento del plazo del contrato	Revisión Jurídica de las pólizas presentadas	En el momento de la adjudicación del contrato
9	ESPECÍFICO	EXTERNO	EJECUCIÓN	OPERACIONAL	Deficiente calidad en la ejecución	Deficiencia en la calidad de ejecución del objeto contractual	**3**	**4**	**7**	**ALTO**	**CONTRATISTA**	Establecer sanciones que se apliquen en el caso de incumplimiento de los parámetros de calidad acordados	**2**	**2**	**4**	**BAJO**	**SI**	**SSJ**	Desde la elaboración de los estudios del sector	Hasta la finalización y liquidación del contrato	Informes de supervisión referentes a la calidad en la ejecución del objeto contractual	Durante la ejecución del Proceso Contractual
10	ESPECÍFICO	EXTERNO	EJECUCIÓN	OPERACIONAL	Riesgo de contratación de personal no idóneo para labores operativas y administrativas por parte del contratista	Dificultades para lograr el cumplimiento del objeto contractual	**3**	**4**	**7**	**ALTO**	**CONTRATISTA**	Parámetros de experiencia mínima con la que debe contar el personal contratado, plasmado en los estudios del sector	**2**	**2**	**4**	**BAJO**	**SI**	**SSJ**	Desde la realización de los estudios previos del sector	Hasta la finalización y liquidación del contrato	Supervisión y seguimiento de la entidad contratada y su personal	Durante la contratación del proceso contractual y la ejecución del mismo
11	ESPECÍFICO	EXTERNO	EJECUCIÓN	REGULATORIO	Riesgo en el no pago de salarios y prestaciones sociales del personal que presta servicios	Acciones en contra de la entidad para el pago de salarios y pretaciones sociaeles	**2**	**2**	**4**	**BAJO**	**CONTRATISTA**	Establecer garantias que amparen al Muniicipio de Pererira parte del contratista	**1**	**2**	**3**	**BAJO**	**NO**	**SSJ**	Desde la realización de los estudios previos del sector	Hasta la finalización y liquidación del contrato y tres años más.	Supervisión y seguimiento de la entidad contratada y su personal	Durante la contratación del proceso contractual y la ejecución del mismo

12	ESPECÍFICO	EXTERNO	EJECUCIÓN	ECONOMICO	Cotizaciones con precios ficticios, que alejan al estudio de mercado de la realidad.	Que no se efectué el contrato	2	2	4	BAJO	ENTIDAD	Verificar precios del mercado con fuentes confiables	1	2	3	BAJO	NO	SSJ	Según cronograma de publicación	Hasta la evaluación de las propuestas	Comité evaluador	Durante la contratación del proceso contractual
12	ESPECÍFICO	EXTERNO	EJECUCIÓN	OPERACIONAL	Errores en la digitación de la ficha técnica.	Propuestas con desigualdad de condiciones difíciles de evaluar	2	2	4	BAJO	ENTIDAD	Verificación de ficha por personal idóneo	1	2	3	BAJO	NO	SSJ	Según cronograma de publicación	Hasta la evaluación de las propuestas	Comité evaluador	Durante la contratación del proceso contractual
12	ESPECÍFICO	EXTERNO	EJECUCIÓN	SOCIAL, POLITICO	Reclamaciones de terceros sobre la selección del oferente	Retrasos en el cronograma del proceso	2	2	4	BAJO	ENTIDAD	Evaluación de ofertas bien elaboradas	1	2	3	BAJO	NO	SSJ	Según cronograma de publicación	Hasta la evaluación de las propuestas	Comité evaluador	Durante la contratación del proceso contractual
13	ESPECÍFICO	EXTERNO	EJECUCIÓN	ECONOMICO	Fluctuación de precios del servicio	Estudio de mercado erróneo	2	2	4	BAJO	ENTIDAD	Verificar precios del mercado con fuentes confiables	1	2	3	BAJO	NO	SSJ	Desde la elaboración de los estudios previos	Hasta la aceptación de oferta	Comité evaluador	Durante la contratación del proceso contractual

11.GARANTÍAS:

11.1. **Cumplimiento:** Por el VEINTE POR CIENTO (**20%)** del valor del contrato, por el término del mismo y seis (6) meses más. En todo caso la garantía de cumplimiento deberá mantenerse vigente hasta que se logre la liquidación del contrato.

11.2. **Calidad del Servicio:** Por el VEINTE POR CIENTO (**20%)** del valor del contrato, (este porcentaje puede variar respectando este mínimo), por el término del mismo y seis (6) meses más.

11.3. **Garantía de Salarios, prestaciones e indemnizaciones laborales**: Por el 20% del valor del contrato, con una vigencia igual al mismo y tres años más.

11.4. **Calidad y correcto funcionamiento de los bienes:** Por el VEINTE POR CIENTO (**20%)** del valor del contrato, (este porcentaje puede variar respectando este mínimo), por el término del mismo y seis (6) meses más.

12.MODALIDAD DE SELECCIÓN:

Conforme la naturaleza y cuantía del contrato el proceso de selección será de bajo la modalidad de INVITACION PUBLICA DE MINIMA CUANTIA.

13. FUNDAMENTOS JURÍDICOS: El presente proceso de selección se adelanta de acuerdo con la ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011 y el Decreto **1082,de 2015.**

14. TIPO DE CONTRATO: Suministro.

15.FUNDAMENTOS JURÍDICOS: El presente proceso de selección se adelanta de acuerdo con la ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011 y el Decreto **1082 de 2015**.

16.RECOMENDACIÓN AL REPRESENTANTE LEGAL:

De acuerdo con el presente estudio previo, queda evidenciada la necesidad que requiere satisfacer el Municipio de Pereira- Secretaría de Tecnologías de la información y la Comunicación de conformidad con el plan de desarrollo municipal; y a lo desarrollado en el presente análisis en cuanto a la oferta, demanda, comportamiento del sector, planificación, eficacia, eficiencia, valor, economía y manejo del riesgo, se identifica que la mejor manera de adelantar el proceso de contratación es a través de la modalidad de selección a través de la modalidad de Mínima Cuantía.

Se firma a los 15 días de julio de 2021,

FREDY EDUARDO RUANO LOPEZ
Secretario de Despacho

CARLOS ANDRÉS ALVAREZ P
Director de Servicios Digitales

Proyectó: Marcela Pérez Marín
Abogada Secretaría TIC