ANEXO 1

CARTA DE PRESENTACION DE LA PROPUESTA

Pereira,

Doctor
NOMBRE DELEGADO DEL ALCALDE
Secretario de Tecnologías de la Información y la Comunicación.
Delegado del Alcalde
Ciudad

Asunto: OFERTA INVITACIÓN PUBLICA PROCESO DE CONTRATACIÓN DE MÍNIMA CUANTÍA.

Atendiendo la invitación Nª 177 - 2021 publicada en el SECOP, me permito presentar oferta para participar en el proceso de contratación, cuyo objeto es **"**Suministro de Servidor para la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social, para la consolidación de todos los sistemas de Información**".**

MANIFESTACIÓN EXPRESA Y BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO:

Al suscribir esta oferta, manifiesto expresamente y bajo la gravedad del juramento, que no me encuentro incurso en ninguna de las causales de inhabilidad, incompatibilidad o prohibición legal para celebrar contratos con el Municipio de Pereira Administración Central, incluidas aquellas contenidas en el artículo 90 de la ley 1474 de 2011 – Estatuto anticorrupción.

Declaro (amos) así mismo.

a) Esta propuesta y el contrato que llegare a celebrarse comprometen al firmante de esta carta.
b) Ninguna entidad o persona distinta a los firmantes tiene interés comercial en esta propuesta ni en el contrato probable que de ella se derive.
c) Conocemos la información general y demás documentos de la invitación y que aceptamos los requisitos en ella contenidos.
d) Si se acepta nuestra oferta, me comprometo a cumplir con la propuesta presentada, el objeto, alcances, obligaciones y en general todos los términos exigidos por la entidad para el cumplimiento del contrato y además a constituir las garantías requeridas dentro del término indicado para ello.
e) Autorizo al municipio a consultar, cotejar y corroborar toda información que posibilite mi participación en el proceso de selección y la ejecución del contrato (del firmante, la persona a la que representa legalmente y los miembros de dicha persona, representantes legales, socios o accionistas), así como la experticia, experiencia, información comercial, financiera, investigaciones, condenas y en general toda la información de este participante.
f) Faculto al municipio a solicitar toda la información que dentro del ámbito de la buena fe resulte necesaria para formar un juicio sobre mi idoneidad para asumir el compromiso que involucra el contrato.

RELACIÓN DE DOCUMENTOS: Anexo a la presente oferta, todos los documentos necesarios para acreditar los requisitos exigidos en la invitación pública y que relaciono a continuación:

1. ----------
2. ----------

Atentamente;

Firma del proponente: ----------
Nombre o razón social del proponente y Nº de NIT---------
Nombre del representante legal y Nº de C.C……
Domicilio del proponente……
Dirección-------
Teléfono---------
Fax……..
Correo electrónico----

NOTA:

1) La información incluida en el presente formulario es de la responsabilidad del proponente, y deberá allegarse con la propuesta.

2) La firma del proponente en este formulario será considerada igualmente como carta de intención.

3) El proponente incondicionalmente acepta y se acoge en su totalidad al contenido de la invitación publicada por la entidad, como único documento de referencia para la elaboración de la propuesta

ANEXO 2
MODELO RELACIÓN EXPERIENCIA

CONTRATO		OBJETO	NOMBRE CLIENTE	IDENTIFICACIÓN CLIENTE (NIT-C.C.)	VALOR DEL CONTRATO
NÚMERO	FECHA				
SUMATORIA					

NOTAS:

- En todo caso no será considerada la experiencia relacionada en este anexo que no venga acompañada de los soportes requeridos para acreditarla.
- La entidad podrá verificar la experiencia relacionada con el fin de garantizar que la información es fidedigna.
- En caso de que la información relacionada no cuente con la veracidad requerida, la entidad podrá iniciar el respectivo procedimiento penal.

ANEXO 3
COMPROMISO ANTICORRUPCION

PROCESO DE CONTRATACIÓN DE MÍNIMA CUANTÍA Nº 177- 2021.

_____, identificado como aparece al pie de mi firma, en mi calidad de representante legal de _____**,** manifiesto en mi nombre y en nombre de _____ que:

1. Apoyamos la acción del Estado colombiano y de la Entidad Contratante para fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas de la administración pública.
2. No estamos en causal de inhabilidad alguna para celebrar el contrato objeto del Proceso de Contratación **DE MÍNIMA CUANTÍA Nº 177 - 2021.**
3. Nos comprometemos a no ofrecer y no dar dádivas, sobornos o cualquier forma de halago, retribuciones o prebenda a servidores públicos o asesores de la Entidad Contratante, directamente o a través de sus empleados, contratistas o tercero.
4. Nos comprometemos a no efectuar acuerdos, o realizar actos o conductas que tengan por objeto o efecto la colusión en el Proceso de Contratación **DE MÍNIMA CUANTÍA Nº 177- 2021.**
5. Nos comprometemos a revelar la información que sobre el Proceso de Contratación **DE MÍNIMA CUANTÍA Nº 177- 2021** nos soliciten los organismos de control de la República de Colombia.
6. Nos comprometemos a comunicar a nuestros empleados y asesores el contenido del presente Compromiso Anticorrupción, explicar su importancia y las consecuencias de su incumplimiento por nuestra parte, y la de nuestros empleados o asesores.
7. Conocemos las consecuencias derivadas del incumplimiento del presente compromiso anticorrupción.

En constancia de lo anterior firmo este documento a los días __ del mes de _____ de 2021.

_____
Firma representante legal del Proponente
Nombre:
Cargo:
Documento de Identidad:

Los representantes de los integrantes del Proponente plural deben suscribir el presente documento.

ANEXO 4
CARTA DE CONFORMACION DE CONSORCIO

Ciudad y fecha,

Señores
_____.
Pereira

Ref.: **PROCESO DE CONTRATACIÓN DE MÍNIMA CUANTÍA Nº 177 - 2021.**

Los suscritos _____ y _____, debidamente autorizados para actuar en nombre y representación de _____ y _____, manifestamos por este documento que hemos convenido asociarnos en CONSORCIO para participar en el Proceso de Mínima Cuantía número _____ que ha abierto esa Entidad para _____ y, por tanto, expresamos lo siguiente:

1. La duración de este Consorcio será por el término comprendido entre la presentación de la propuesta y la liquidación del contrato, incluyendo la prolongación de sus efectos.
2. El Consorcio está integrado por:

NOMBRE	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
A. _____	_____%
B. _____	_____%

3. La responsabilidad de los integrantes del Consorcio es solidaria e ilimitada.
4. El representante del Consorcio es: _____, identificado con la cédula de ciudadanía número _____ de _____, quien está expresamente facultado para firmar y presentar la propuesta y, en caso de salir favorecidos con la adjudicación, para firmar el contrato y tomar todas las determinaciones que fueren necesarias respecto a la ejecución y liquidación del contrato, con amplias y suficientes facultades.

En constancia se firma en _____ a los _____ días del mes de _____ de _____

_____
NOMBRE, FIRMA y
C.C. No.

_____
NOMBRE, FIRMA y
C.C. No.

_____
FIRMA REPRESENTANTE DEL CONSORCIO
NOMBRE, FIRMA y C.C. No.

ANEXO 5
MODELO DE CARTA CONFORMACIÓN UNIÓN TEMPORAL

Ciudad y fecha,

Señores
_____
Pereira

Ref.: **PROCESO DE CONTRATACIÓN DE MÍNIMA CUANTÍA Nº 177- 2021.**

Los suscritos _____ y _____, debidamente autorizados para actuar en nombre y representación de _____ y _____, manifestamos por este documento que hemos convenido asociarnos en UNIÓN TEMPORAL para participar en el Proceso Mínima Cuantía número _____que ha abierto esa Entidad para _____ y, por tanto, expresamos lo siguiente:

1. La duración de esta Unión Temporal será por el término comprendido entre la presentación de la propuesta y la liquidación del contrato, incluyendo la prolongación de sus efectos.
2. La Unión Temporal está integrada por:

NOMBRE, TÉRMINOS Y EXTENSIÓN DE PARTICIPACIÓN EN PROPUESTA y SU EJECUCIÓN (discriminar actividades a ejecutar por c/u de los integrantes)
A _____ _____ %
B _____ _____%

3. La responsabilidad de los integrantes de la Unión Temporal es solidaria e ilimitada.

4. El representante de la Unión Temporal es: _____, identificado con la cédula de ciudadanía número _____ de _____, quien está expresamente facultado para firmar y presentar la propuesta y, en caso de salir favorecidos con la adjudicación, para firmar el contrato y tomar todas las determinaciones que fueren necesarias respecto a la ejecución y liquidación del contrato, con amplias y suficientes facultades.

En constancia se firma en _____ a los _____ días del mes de _____ de _____

_____ _____
NOMBRE, FIRMA y NOMBRE, FIRMA y
C.C. No. C.C. No.

_____
FIRMA REPRESENTANTE DE LA UNIÓN TEMPORAL

ANEXO 6

CONDICIONES TECNICAS

Ciudad y fecha,

Señores
MUNICIPIO DE PEREIRA

Como proponente del proceso de selección Mínima Cuantía 177-2021, me comprometo a dar cabal cumplimiento a las condiciones técnicas:

FICHA TECNICA DEL SERVICIO A CONTRATAR

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.

5.1 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.

6. REQUISITOS ADICIONALES

6.1. CONDICIONES MÍNIMAS DE LOS OFERENTES

CONDICIÓN	DEBE SER ACREDITADO CON:
a) Contar con DOS (2) técnicos expertos en labores de suministro del servicio de ChatBot	**a)** Título mediante diploma y/o acta de grado, matricula y/o tarjeta profesional. **b)** Listado del personal con sus respectivos nombres y cargos. **c)** Para Contrato de Prestación de Servicios: Contrato y Planillas de pago de los honorarios del contrato de los últimos tres (3) meses al cierre del presente proceso por parte de la entidad. **d)** Acreditar experiencia como mínimo de un (1) año en labores de instalación y puesta en funcionamiento del servicio de ChatBot. Para empleados: Contrato y las planillas de pago de salud, pensión y A.R.P. de los últimos tres (3) meses al cierre del presente proceso o en su defecto promesa de contrato futuro, con hoja de vida y/o contrato o promesa de contrato futuro de esta persona, que será verificado por el supervisor del contrato.

CONDICIÓN	DEBE SER ACREDITADO CON:
b) ingeniero de sistemas o áreas afines, quien será el líder de soporte, con el propósito de coordinar la atención y solución de las solicitudes de servicio que se puedan presentar durante la ejecución del contrato. El ingeniero líder de soporte deberá ser un profesional en ingeniería de sistemas, administración informática, ingeniero eléctrico, ingeniero electrónico o ingeniero de telecomunicaciones	**a)** Título mediante diploma y/o acta de grado, matricula y/o tarjeta profesional. **b)** Listado del personal con sus respectivos nombres y cargos, en donde se señale el Ingeniero Líder. **c)** Para Contrato de Prestación de Servicios: Contrato y Planillas de pago de los honorarios del contrato de los últimos tres (3) meses al cierre del presente proceso por parte de la entidad. Para empleados: Contrato y las planillas de pago de salud, pensión y A.R.P. de los últimos tres (3) meses al cierre del presente proceso en donde se RESALTE el ingeniero exigido por la entidad en el presente numeral o promesa de contrato futuro.

Nota: Se debe adjuntar listado de personal con sus respectivos nombres y cargos, en donde señale el ingeniero líder.

Atentamente,

Nombre Rpte. Legal _____
C. C. No. _____ De _____
Nombre empresa: _____
No. del NIT _____

_____
(Firma del proponente o de su representante legal)