Bogotá D.C.,

Señor:
Aris Andrés Gómez
Country Manager
**KPITAL NETWORKS SAS**
Transversal 22 N° 81 80 Barrio El Polo.
Tel.: 301 584 04 34
andres.gomez@kpital.co
Bogotá

**ASUNTO:** Aceptación propuesta económica, proceso contractual 20182000190100229E, cuyo objeto es *"Contratar el licenciamiento e implementación de los softwares SAKARLET CONTACT CENTER y SKARLET IP-PBX, que permita a Coljuegos continuar con la telefonía IP-PBX con los teléfonos que se encuentran instaladas actualmente y call center para diez (10) puestos de trabajos (agentes, supervisor y administrador). "*

La Empresa Coljuegos ha aceptado la oferta económica presentada por ustedes el día 16 de noviembre de 2018. Por tal razón, a continuación se describen los aspectos más relevantes de la contratación, así como los requisitos mínimos que deben cumplirse para contratar:

1. **VALOR DE DEL CONTRATO:** El Valor del contrato es por la suma de CUARENTA Y CUATRO MILLONES SETECIENTOS DOCE MIL TRESCIENTOS DIEZ PESOS M/CTE. ($44.712.310). Incluido IVA, con cargo a la vigencia 2018.

2. **FORMA DE PAGO:** COLJUEGOS pagará al contratista dentro de los 30 y/o 60 días siguientes al radicado de la factura en Coljuegos, el valor del contrato una vez realizados efectivamente los servicios prestados, previa certificación de cumplimiento suscrito por el supervisor del contrato, de la siguiente forma:

   Para el correspondiente pago, el CONTRATISTA deberá entregar a Coljuegos los siguientes documentos:

   - ✓ La certificación expedida por el Revisor Fiscal o Representante Legal que acredite que el contratista se encuentra a paz y salvo por concepto de pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social y de los aportes Parafiscales a que haya lugar de los empleados a su cargo, de acuerdo a lo señalado en la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.
   - ✓ La factura con el cumplimiento de los requisitos legales

**NOTA:** El pago que efectúe Coljuegos en virtud del presente contrato estarán sujeto a la Programación de Recursos del Programa Anual de Caja - PAC y a la disponibilidad de recursos en Tesorería de COLJUEGOS.

3. **PLAZO DE EJECUCIÓN:** Plazo de ejecución del contrato será a partir del 18 de diciembre de 2018 y sin exceder el 31 de diciembre de 2018, contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución señalados en el Manual de Contratación de la Empresa.

**Nota:** No obstante, lo anterior, el servicio de soporte y mantenimiento del software incluido las licencias serán por un (1) año, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

4. **OBLIGACIONES RESPECTO A LOS SERVICIOS ESPERADOS:** En desarrollo del objeto del contrato, KPITAL NETWORKS SAS. deberá, además de dar cumplimiento a las obligaciones y demás normas relacionadas con lo ofrecido en su propuesta de servicios, a cumplir con las siguientes actividades generales y específicas:

**4.1 GENERALES:**

1. Cumplir con las condiciones técnicas, económicas y comerciales presentadas en la propuesta.
2. Asumir los gastos y riesgos que implique el desarrollo del contrato bajo su propia responsabilidad.
3. Cumplir con las obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, Aportes Parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, SENA e ICBF) de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, Decreto 3033 de 2013 y demás normas que reglamenten la materia, el incumplimiento de esta obligación acarreará las sanciones previstas en la mencionada ley.
4. Pagar los impuestos que se causen con ocasión del contrato
5. Abstenerse de divulgar total o parcialmente información que maneje en desarrollo de sus obligaciones contractuales en forma diferente a la autorizada por COLJUEGOS.
6. No acceder, a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la Ley, con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente COLJUEGOS, a través del funcionario responsable del control de ejecución acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas, y a las demás Autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
7. Publicar en el SECOP II, proceso N° 20182000190100229E, los respectivos informes y cuentas de cobro.

**4.2 ESPECÍFICAS:**

En desarrollo del objeto del contrato EL CONTRATISTA deberá, además de dar cumplimiento a las obligaciones legales y las demás normas relacionadas con lo ofrecido en su propuesta de servicios, a cumplir con los siguientes requerimientos:

**1. TÉCNICOS GENERALES**

- La solución deberá integrarse con el active directory de Coljuegos.
- Suministro de los documentos de licencias y/o certificación de la suscripción por un año del software.
- Migración de la información de elastix a la nueva solución.
- La solución debe contener y colocar en funcionamiento un módulo de backup automático de información hacia sistemas de respaldo.
- La solución debe tener la capacidad de generar nuevos informes a partir de la información que se encuentre registrada por las funcionalidades. Es decir, incluir una herramienta tipo reportador.
- Todo reporte en la aplicación debe ser exportable a formatos pdf, Excel o html, igualmente que permita anexar archivos al software con las mismas características.
- Integración de los ciento diez (110) teléfonos con que cuenta actualmente Coljuegos, los cuales son Teléfonos IP GRANDSTREAM: GXP1450 , GXP2120, GXV3140 y teléfonos inalámbricos IP GRANDSTREAM: DP710 y DP715

**2. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES:**

- **TELEFONÍA IP – PBX:**

  - Automatización de llamadas, de tal forma que agilice el traspaso de las llamadas hacia el agente indicado según el problema o la inquietud que plantea el cliente. por lo general un IVR (Respuesta de Voz Interactiva) funciona a través del reconocimiento de voz o por medio del teclado.
  - Envío de mensajes (voz) de manera masiva a una base de teléfonos predefinida.
  - Grabación de llamadas con su respectivo etiquetado.
  - Etiquetado de grabaciones de llamadas para ser enlazadas con el sistema Orfeo.

**3. CALL CENTER:**

**GESTIÓN DE CONTACTOS.**

- Historial de interacción para que se pueda realizar un seguimiento de todos los casos en los que los clientes se ponen en contacto con la plataforma y así comprender mejor sus necesidades y resolver sus problemas rápidamente.
- Identificador de llamadas para que los agentes puedan ver información detallada sobre cada persona que llama y proporcionar asistencia personalizada.
- Integración con el sistema de gestión documental (Orfeo) para el despliegue del formulario en cada servicio.
- Módulo estadístico que incluya, entre otras métricas de call center y por agente (colas) así: Nivel de servicio, nivel de abandono, tiempo medio de llamadas, nivel de atención, ASA (Tiempo promedio de respuesta), llamadas por ANI (identificación automática del número telefónico que llama), medición de tráfico por intervalos, etiquetado de llamadas, por monitoreo remoto, por postdiscado, por marcador predictivo, virtual hold (call back - una invitación a regresar para una segunda audición).
- Proveer de un catálogo / directorio de servicios de que pueden ser expuestos para la solución con su respectivo versionamiento.
- Manejo de Campañas inbound (llamada entrantes), outbound (llamadas salientes) y Blending (llamadas salientes y salientes, gestionadas por un mismo agente).
- Formularios personalizables de gestión por Campaña.
- Pausas personalizables por Campaña
- Monitoreo e intervención de escucha en vivo.
- Sistema de espera de llamadas con mensajes publicitarios
- Aprovisionamiento y configuración de los canales de atención: Voz, Email y Chat.
- La solución debe contener y colocar en funcionamiento un módulo de calificación de llamadas.
- Integración con las redes sociales. La solución debe contener y colocar en funcionamiento un módulo Omnicanalidad (Chat - Correo - Redes Sociales).
- El módulo administrativo, debe permitir, por lo menos:
  - Medición del tráfico y volumen de llamadas (intradia, intrahora, intrames, días, horas, ½ hora o ¼ hora)
  - Claves con permisos para los servicios especiales que se requieran (llamadas a celular, larga distancia) y poder generar informes por claves.
  - Programación de bloqueo de llamadas entrantes y salientes a las extensiones.
  - Parametrización en los tiempos de espera y transferencia de llamadas, permitiendo la implementación de grabaciones como cuñas radiales o mensajes institucionales de la entidad.
  - Programar los buzones de los teléfonos y una herramienta que permita llevar el control.
  - Gestión roles y perfiles. La solución debe permitir la administración controlada del nivel de acceso a los registros (solo lectura, lectura/escritura, etc.) para cualquier rol.



Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 Nº93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

- Auditoría de acceso. Se debe poder ver a través de la herramienta el seguimiento a la solución de los casos y los agentes que intervinieron para ello.
- Generar cuadros de mando para la toma de decisiones.
- Control total de Gestión de operación.
- DashBoard de tiempo real de operación.
- Monitoreo en Vivo y en línea de las llamadas.
- Módulo de Calidad y calificación de gestión de agentes.
- Control de Chat de agentes (grupal e individual)
- Control de ingreso o salida de llamadas según objetivos
- El módulo de agentes, debe permitir, por lo menos:
- Inbound / outbound y Blend controlado porsupervisor.
- Selección de pausas por campaña.
- Opción de llamada en espera (park), transferencia asistida, ciega tripartita y otras.
- Script de Tipificación de llamadas por niveles.
- Realtime de estado de llamada.
- Reprogramación de llamadas a campaña o a agente individual.

**4. NUEVOS DESARROLLOS:**

Desarrollo de sistema de atención y seguimiento a visitas con integración a sistema Orfeo, que contenga como mínimo:

- Automatización del turno con anticipación (que el cliente solicite a través de una herramienta, aplicación su cita teniendo la opción de seleccionar el tipo de juego, trámite, requerimiento, copia de expediente etc).
- Generación de un turno o una cita automatizada
- Medición del tiempo de espera
- Medición del tiempo de respuesta
- Que el mismo sistema de la opción de calificar si la atención fue oportuna, se dio en el tiempo estimado, no se dio respuesta, etc.
- Generar datas y estadísticas de cada proceso.
- Adicionalmente que exista compatibilidad con Orfeo para el caso de los correos que genere radicado de los correos apenas llegue en orfeo.

**5. CAPACITACIÓN:**

- Transferencia de conocimiento al personal de agentes, Supervisor y administrador, que garantice el conocimiento para el buen uso de todas las funcionalidades de la solución.
- Capacitación Técnica y Administrativa de la Solución - Administración Básica (capa PBX) y Específica (CallCenter) para Funcionarios Técnicos y Administrativos.

**6. SOPORTE Y MANTENIMIENTO:**

- Personal profesional para la puesta en producción de la solución ofrecida y durante el tiempo de duración del contrato.
- Prestar el servicio de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo por un (1) año, para el buen funcionamiento de la solución, para lo cual deberá tener a disposición de Coljuegos un servicio de mesa de ayuda con canales telefónicos, web y presencial cuando se requiera en la modalidad de 5X8 (lunes a viernes).
- Proporcionar informes sobre el comportamiento actual e histórico de los acuerdos de nivel de servicio con el fin de realizar revisiones periódicas y ajustes de los ANS.



Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora
del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar

NIT: 900.505.060-5 - Carrera 11 Nº93A - 85
Línea Gratuita Nacional 018000 18 28 88,
desde Bogotá: 742 06 98 - Bogotá D.C. Colombia.
www.coljuegos.gov.co - contactenos@coljuegos.gov.co

**7. DOCUMENTACIÓN:**

- Entregar toda la documentación técnica de la solución antes de la puesta en funcionamiento y mantener ésta actualizada por el tiempo de duración del contrato.
- Entregar los manuales de usuario de la solución totalmente desarrollados, para todos los procesos dentro del alcance. La documentación debe incluir manuales de uso, documentación de los procesos de negocio soportados, diagramas ilustrativos de uso, documentación de reportes, consultas, listados y formularios utilizados en la solución. Cabe indicar que cualquier cambio a la Solución, deberán proporcionar la documentación actualizada correspondiente a COLJUEGOS.

**6. REQUISITOS MÍNIMOS PARA CONTRATAR:**

**6.1 Requisitos Mínimos Jurídicos:** KPITAL NETWORKS S.A.S., deberá acreditar, cuando menos, el cumplimiento de los siguientes requisitos jurídicos:

- Certificado de existencia y Representación Legal no mayor a 30 días de expedición.
- Certificado de cumplimiento de sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social y parafiscales, durante los últimos 6 meses.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Representante Legal.
- Fotocopia del Registro Único Tributario – RUT actualizado.
- Certificación RIT de Secretaría de Hacienda Distrital.
- Certificación bancaria actualizada.

**6.2 Requisitos Mínimos Técnicos:** El Proponente KPITAL NETWORKS SA ESP deberá cumplir mínimo con los requisitos técnicos definidos en el numeral 4.2 de este documento - "Actividades Específicas" y así lo deberá acreditar el proponente mediante documento suscrito.

- Adjuntar certificación de derechos de autor y/o distribuidor exclusivo de las licencias suministradas para la solución (skarlet contact center, skarlet ip-pbx y módulo de omnicanalidad), última versión.

**7. MECANISMOS DE COBERTURA:** De acuerdo con las normas vigentes, COLJUEGOS admitirá como mecanismo de cobertura, pólizas de seguro otorgadas por compañías de seguros que cuenten con permiso de funcionamiento otorgado por la Superintendencia Financiera de Colombia y que tengan los correspondientes ramos aprobados:

| TIPO DE GARANTÍA | AMPAROS | PORCENTAJE | VIGENCIA |
|---|---|---|---|
| Póliza | Cumplimiento General del contrato | 20% | Vigencia igual al plazo de ejecución del contrato (1 año) y cuatro (4) meses más. |
| Póliza | Calidad de los bienes ofrecidos | 10% | Vigencia igual al plazo de ejecución del contrato (1 año) y un (1) año más. |
| Póliza | Calidad del servicio | 5% | Vigencia igual al plazo de ejecución del contrato (1 año) y cuatro (4) meses más. |

Es importante señalar que, KPITAL NETWORKS. Declara que no se halla incursa en alguna de las causales de inhabilidad e incompatibilidad señaladas en el artículo 127 de la Constitución Política, los artículos 8° y 9° de la Ley 80 de 1.993, artículos 60 y 61 de la Ley 610 de 2000, artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 y Ley 1607 del 26 de diciembre de 2012 y demás normas concordantes.

Los documentos deberán presentarse en el portal del SECOP II de Colombia compra Eficiente (CEE) de la Agencia Nacional de Contratación, dentro del proceso contractual N°. 20182000190100229E. Cualquier inquietud con relación a la presente solicitud podrá ser remitida al correo electrónico pgonzalez@coljuegos.gov.co.

Atentamente,

**SARA SANDOVNIK MORENO**
Vicepresidente de Desarrollo Organizacional
Coljuegos

Revisó: Pedro Ignacio González Osorio – Líder Proceso de Contratación Administrativa de la VDO
Elaboró: Alexis Morales Suarez – Profesional 1 VDO

Folios: 3
Anexo: N.A.
Nombre y número de expediente: 20182000190100229E

**Nota:** Al momento de responder, por favor relacionar el número de radicado de catorce (14) dígitos y la fecha que se encuentra en la parte superior derecha debajo del Código de barras de la presente comunicación.