Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20241300267173
Fecha: 2024-12-18 15:54

Dependencia Solicitante: Oficina de Tecnologías de la Información

1. LA DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE LA EMPRESA PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN:

Mediante el Decreto 4142 de 2011, modificado por el Decreto 1451 de 2015, se creó la Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar - Coljuegos, cuyo objeto corresponde a la explotación, administración, operación y expedición de reglamentos de los juegos que hagan parte del monopolio rentístico sobre los juegos de suerte y azar que por disposición legal no sean atribuidos a otra entidad.

Son funciones asignadas a la Oficina de Tecnologías de la Información las establecidas en el Decreto 1451 de 2015 en su artículo 9 las cuales corresponden a:

1. Asesorar al presidente en la definición de las políticas, planes, programas y procedimientos relacionados con el uso y aplicación de las tecnologías de la información, que contribuyan a incrementar la eficiencia y eficacia en las diferentes dependencias de Coljuegos, así como garantizar la calidad en la prestación de los servicios.
2. Elaborar los requerimientos o especificaciones tecnológicas propias de la operación de los juegos de suerte y azar de competencia de Coljuegos.
3. Establecer los estándares y requerimientos técnicos que permitan la efectiva conexión en línea y tiempo real de los operadores de juegos de suerte y azar con la Entidad.
4. Realizar el análisis, diseño, programación, documentación, implantación y mantenimiento de los sistemas de información requeridos por la Entidad.
5. Adelantar acciones para que los sistemas de información de Coljuegos sean interoperables con los demás sistemas de información existentes y que se requieran para el cumplimiento de las funciones de la Entidad.
6. Diseñar y proponer la política de uso y aplicación de las tecnologías de la información, estrategias y herramientas, para el mejoramiento continuo de los procesos relacionados con las tecnologías de la información de la Entidad.

7. Definir los protocolos tecnológicos, apoyar la capacitación y fomentar la cultura organizacional orientada a la utilización y adaptación de tecnologías de punta.
8. Elaborar, en coordinación con las diferentes dependencias de Coljuegos, el plan de desarrollo tecnológico de la Entidad, ejecutarlo y realizar su seguimiento, control y evaluación.
9. Promover e intervenir en todas las actividades y programas que tiendan a incorporar el uso de las tecnologías de la información en el desarrollo de los procesos relacionados con los objetivos estratégicos de Coljuegos.
10. Diseñar los mecanismos para aplicar, utilizar, adaptar, aprovechar y darle un buen uso a las tecnologías de la información.
11. Administrar una plataforma unificada de los sistemas de información que permita articular las diferentes fuentes de información en una herramienta de gestión y efectuar análisis de información con procesamiento en tiempo real.
12. Elaborar, en coordinación con las demás dependencias de Coljuegos, el mapa de información, que permita contar de manera actualizada y completa con los procesos de información de la Entidad.
13. Desarrollar estrategias para lograr un flujo eficiente de la información, como parte de la rendición de cuentas a la sociedad.
14. Diseñar e implementar estrategias, instrumentos y herramientas con aplicación de tecnologías de punta adecuadas, que permitan brindar de manera constante adecuada un buen servicio al operador y al ciudadano.
15. Atender, proponer e implementar las políticas y acciones relativas a la seguridad de la información y de la plataforma tecnológica de Coljuegos.
16. Coordinar con las instancias pertinentes la incorporación de contenidos en la página web y el óptimo aprovechamiento de las redes sociales, para la defensa de los derechos de los operadores y los ciudadanos.
17. Verificar que en los procesos tecnológicos de la Entidad se tengan en cuenta los estándares y lineamientos dictados por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que permitan la aplicación de las políticas que en materia de información expidan el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Nacional de Estadística - DANE.
18. Definir, diseñar y asegurar el óptimo funcionamiento y mantenimiento de los sistemas de información de la infraestructura y plataforma tecnológica y de comunicaciones de Coljuegos.
19. Participar en la preparación y ejecución del plan estratégico institucional de la Entidad y del Plan Operativo Anual de la Oficina de acuerdo con las necesidades, políticas, lineamientos, directrices y procedimientos establecidos.

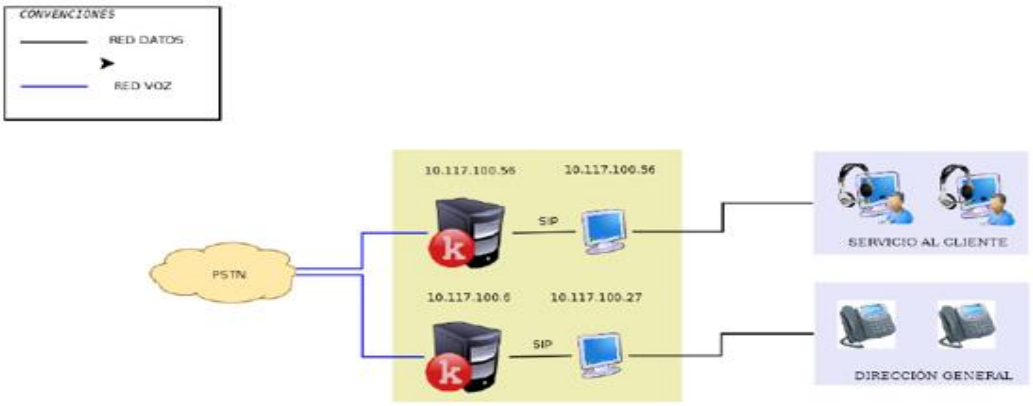
20. Llevar a cabo sus actividades y funciones con atención, entre otros, a los principios de autocontrol y evaluación; definir, documentar y formalizar los procedimientos y procesos mediante los cuales se ejercen las funciones que han sido asignadas, así como los riesgos inherentes a los mismos y el plan para su administración.
21. Dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, e inconformidades radicadas por los operadores, jugadores y demás partes interesadas de Coljuegos, de acuerdo con los procedimientos internos de atención de PQRS.
22. Apoyar el desarrollo, sostenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión Institucional, supervisar su efectividad y la observancia de sus recomendaciones.
23. Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de la dependencia
24. Conforme a lo anteriormente expuesto, y a partir del desarrollo de su rol estratégico, bajo el Decreto 1451 de 2015 por medio del cual se modificó la estructura de Coljuegos, establece que la Oficina de Tecnología de la Información es la responsable, entre otras funciones las de:
25. La Asesoría a la Presidencia en la definición de las políticas, planes, programas y procedimientos relacionados con el uso y aplicación de las tecnologías de la información, de tal manera que contribuya al incremento de la eficiencia y eficacia en las diferentes áreas de Coljuegos, así como garantizar la calidad en la prestación de los servicios.
26. La elaboración en coordinación con las diferentes dependencias de Coljuegos, el plan de desarrollo tecnológico de la Entidad, ejecutarlo y realizar su seguimiento, control y evaluación.
27. El diseño e implementación de estrategias, instrumentos y herramientas con aplicación de tecnologías de punta, que permitan brindar de manera constante y adecuada un buen servicio tanto al operador como al ciudadano.

El objetivo principal de Coljuegos es mejorar la percepción del sector de juegos de suerte y azar y fortalecer la confianza en el sistema financiero. Para ello, la Entidad implementa soluciones tecnológicas que optimizan la gestión de la información, cumplen con estándares internacionales y responden a las demandas del mercado. Esto asegura mayor seguridad y confiabilidad en las transacciones realizadas a través de sus sistemas. En este contexto, el uso eficiente de las Tecnologías de la Información (TI) resulta fundamental para alcanzar los resultados esperados.

En el año 2018, Coljuegos adquirió el software Skarlet para colocar en operación el sistema de telefonía y call center, los cuales utiliza la Gerencia Administrativa en el área

de atención al ciudadano, para atender las llamadas que realizan la ciudadanía y operadores de juegos de suerte azar a Coljuegos. Así mismo este software permite que los diferentes trabajadores se puedan comunicar telefónicamente tanto internamente como externamente desde sus teléfonos.

La arquitectura actual del sistema de telefonía y call center de Coljuegos, está compuesta de dos servidores Linux virtuales. Uno es para el PBX y el otro para el call center, como se muestra en la siguiente gráfica:



Es importante señalar que para el año 2022, Coljuegos suscribió el CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. CTO 193 DE 2022 CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO ADMINISTRADORA DEL MONOPOLIO RENTÍSTICO DE LOS JUEGOS DE SUERTE Y KPITAL NETWORKS S.A.S. E.S.P., con el objeto de "Contratar los servicios de renovación para actualizaciones a nuevas versiones, mantenimiento y soporte, del software Skarlet PBX y call center". En vista de lo anterior y teniendo en cuenta que el cubrimiento de dicho contrato fue hasta el 29 de diciembre de 2023, es necesario renovar el servicio de actualización, mantenimiento y soporte el software Skarlet PBX y call center, hasta el 30 de diciembre de 2025.

Por lo tanto, la Oficina de Tecnologías de la información, en cumplimiento de sus funciones, requiere darle continuidad al negocio sin impactar los procesos que se llevan a cabo en la actualidad.

Se requiere renovar la contratación de los servicios de actualización a nuevas versiones de las licencias de Skarlet PBX y Call center, lo cual incluye el servicio de soporte y mantenimiento de dicho software a partir del 30 de diciembre de 2024 y hasta el 30 de diciembre de 2025, 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) y los ciento diez (110) teléfonos IP. Con esta contratación se da apoyo eficiente a la Gerencia de Relacionamiento Comercial

para el desarrollo de sus labores como call center y a todas las áreas de Coljuegos en el uso de sus teléfonos.

Ante esta necesidad, Coljuegos invitó al proveedor de KPITAL NETWORKS SAS ESP, para que presentara la respectiva propuesta de mantenimiento y soporte por un (1) año, de dicho software. Es importante señalar que dicha empresa acredita la titularidad de los derechos de propiedad industrial o de derechos de autor del software SKARLET PBX Y CALL CENTER.

2. OBJETO A CONTRATAR, ACTIVIDADES A DESARROLLAR E IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO.

2.1. Descripción del objeto a contratar

Contratar los servicios de renovación para actualizaciones a nuevas versiones, mantenimiento y soporte, del software Skarlet PBX y call center.

2.2. Actividades Generales:

1. Constituir la póliza de cumplimiento dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, en la plataforma del SECOP II, previa expedición del respectivo registro presupuestal
2. Diligenciar y presentar, en caso de prorroga o adición del contrato, dentro de los términos establecidos para tal fin, la modificación de la garantía única de cumplimiento y demás documentos para el perfeccionamiento y legalización.
3. Cumplir con las condiciones técnicas, económicas y comerciales presenta-das en la propuesta y con el objeto del contrato dentro de los plazos establecidos.
4. No sobrepasar por ningún motivo el valor del contrato, salvo previa firma de la adición del mismo.
5. Asumir los gastos y riesgos que implique el desarrollo del contrato bajo su propia responsabilidad.
6. Participar de manera presencial o por teleconferencia en las reuniones, pro-gramas con el supervisor del contrato y atender las consultas y requerimientos que le efectúe COLJUEGOS durante la ejecución del contrato, den-tro de los plazos establecidos.
7. Cumplir con las obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, 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 in-cumplimiento de esta obligación acarreará las sanciones previstas en la mencionada ley.

8. Pagar los impuestos que se causen con ocasión del contrato.
9. Abstenerse de divulgar total o parcialmente información que maneje en desarrollo de sus obligaciones contractuales en forma diferente a la autorizada por COLJUEGOS.
10. 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 a EL CONTRATANTE - 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.
11. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades, salvo requerimiento expreso de autoridad competente.
12. Informar oportunamente cualquier anomalía o dificultad que advierta en el desarrollo del contrato y proponer alternativas de solución a las mismas.
13. Informar oportunamente a la entidad cualquier novedad derivada del con-trato, en especial aquellas que puedan llegar a configurar algún riesgo contractual.
14. Cumplir con la normativa legal correspondiente, a efectos de garantizar el adecuado desarrollo de servicio contratado por COLJUEGOS.
15. Atender las peticiones y/o consultas que le indique el supervisor, que se relacionen con el objeto del contrato.
16. RESPONSABILIDAD AMBIENTAL: Dar cumplimiento a las disposiciones vigentes en materia de manejo ambiental y obtener los permisos y licencias correspondientes por parte de las autoridades competentes, si a ello hubiere lugar.
17. Publicar en el SECOP II dentro del proceso los informes y cuentas de cobro, una vez se encuentren aprobadas por la entidad.
18. Haber realizado la autoevaluación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) señalado por señalado por la Resolución No. 0312 de 2019 expedida por el Ministerio del Trabajo.
19. Dar cumplimiento a lo establecido en el Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6 del Decreto 1072 de 2015 "Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo", expedida por el Ministerio del Trabajo.
20. Diligenciar y/o actualizar en la plataforma del SIGEP II la información y cargar los documentos aportados para contratar con la Entidad.

2.3. Actividades Específicas:

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

1. Realizar la actualización de nuevas versiones, módulos y componentes de SKARLET PBX y CALL CENTER, liberados con anterioridad hasta el 29 de diciembre de 2025. Se entregará un minutograma de las actividades de actualización para ser coordinadas con Coljuegos.
2. Realizar el soporte telefónico de primer y segundo Nivel.
3. Realizar soporte en sitio: En caso de ser requerido y según contrato visitas en las instalaciones del Coljuegos en caso que el soporte remoto de segundo nivel o técnico así lo requiera, teniendo en cuenta:
4. Gestión de incidentes y requerimientos de usuarios.
5. Gestión de derivación y escalamiento de casos.
6. Gestión de seguimiento a los problemas y cierre de casos.
7. Escalamiento de incidentes a soporte interno.
8. Escalamiento de incidentes al fabricante (Somos los fabricantes de la plataforma).
9. Entregar la documentación técnica y de usuario SKARLET PBX y CALL CENTER: actualizada de acuerdo con la última versión estándar instalada.
10. Suministrar los módulos de reportería para análisis de gestión de Contact Center y descarga de grabaciones de llamadas y capacitación de 5 horas.
11. Dar apoyo técnico en caso de reinstalaciones y/o cambio de plataforma tecnológica durante período de vigencia del contrato.
12. Dar solución y corrección de errores por eventuales imperfectos que generen situaciones que no respondan al funcionamiento normal del software SKARLET PBX y CALL CENTER.
13. Cumplir con los Acuerdos de niveles de servicio, según el Anexo nro. 1 Descripción Servicio de Soporte.
14. Permitir la generación del reporte web por plataforma del estado de funcionamiento de las extensiones internas de la entidad, así como los permisos que tiene cada extensión para salida de llamadas.
15. Las demás requeridas por el supervisor de Coljuegos, inherentes a la ejecución del contrato.

3. CONDICIONES DEL CONTRATO A CELEBRAR:

3.1. Plazo de Ejecución:

El plazo de ejecución del contrato será de diez (10) días sin exceder el 31 de diciembre de 2024, que se contarán a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento del contrato, esto es a partir de la expedición del Registro Presupuestal y aprobación de la garantía única por parte de la Empresa en SECOP II.

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

Nota: El soporte y mantenimiento al software será por doce (12) meses siguientes a la finalización del contrato.

3.2. Lugar de Ejecución:

Cra 11 No. 93A - 85 Bogotá D.C, Colombia

3.3. Presupuesto Oficial Estimado:

El valor estimado del contrato es por la suma de **VEINTI MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y UN MIL TREINTA Y SEIS PESOS ($20.231.036) M/CTE INCLUIDO IVA,** amparado con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 2024000732 con cargo a la vigencia 2024.

3.4. Forma de Pago:

Cumplidos los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, COLJUEGOS pagará al contratista el valor de **VEINTI MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y UN MIL TREINTA Y SEIS PESOS ($20.231.036) M/CTE INCLUIDO IVA,** a la entrega certificado en el que indique que SKARLET PBX y CALL CENTER serán actualizados a la última versión y se realiza el soporte y mantenimiento por un año previa certificación de cumplimiento de las obligaciones por parte del supervisor del contrato

Para los correspondientes pagos, el CONTRATISTA deberá entregar a Coljuegos los siguientesdocumentos:

- Informe de actividades realizadas de acuerdo con las actividades específi-cas y productos a entregar.
- El comprobante de pago al Sistema Integral de Seguridad Social, de acuerdo a lo señaladoen la Ley 789 de 2002 y decretos reglamentarios.

NOTA 1: El último pago del contrato se realizará una vez que el supervisor verifique que el CONTRATISTA ha dado cumplimiento a la obligación señalada en el numeral 17 de lasobligaciones generales establecidas.

NOTA 2: Los pagos que efectúe Coljuegos en virtud del presente contrato estarán sujetos a la Programación de Recursos del Programa Anual de Caja - PAC y a la disponibilidad de recursos en Tesorería de COLJUEGOS.

NOTA 3: Las demoras que se presenten por conceptos de pagos, serán responsabilidad delcontratista cuando la factura no ha sido correctamente elaborada o no se acompañen los documentos requeridos para el pago, por lo anterior no tendrán por ello derecho al pago deintereses o compensación de ninguna naturaleza.

NOTA 4: Si el contratista está obligado a facturar electrónicamente, en cumplimiento a la Resolución 165 de 2023, deberá presentar la factura electrónica validada previamente por la DIAN al correo habilitado para tal efecto: facturaelectronica@coljuegos.gov.co, conforme a las disposiciones aquí señaladas.

NOTA 5: Si la factura se radica en una cuenta de correo electrónico diferente a facturaelectronica@coljuegos.gov.co no se tendrá en cuenta para el proceso de pago y se procederá a su rechazo.

3.5. Domicilio Contractual

El domicilio contractual es la ciudad de BOGOTA D.C.

4. CRITERIOS MINIMOS EXIGIDOS

4.1. Requisitos Mínimos Jurídicos:

1. Certificado de existencia y Representación Legal, no mayor a 30 días calendarios.
2. Documento de constitución de consorcio (si aplica).
3. Poder de suscripción de contratos (si aplica).
4. Autorizaciones de los Órganos Sociales (Si Aplica por Limitaciones de Actuación)
5. RUT-Inscripción en el Registro Único Tributario (DIAN)
6. Copia de la Cédula de Ciudadanía del Representante Legal.
7. Certificado de Seguridad Social y Parafiscales Art 50 Ley 782 de 2002
8. Copia de la Cédula Revisor Fiscal (si aplica).
9. Copia de la Matrícula Profesional (si aplica).
10. Certificado de Antecedentes Profesionales Revisor Fiscal
11. Declaración de Conflicto de Intereses (Ley 2013 de 2019)
12. Inscripción como Proveedor en el SECOP II de Colombia Compra Eficiente
13. Certificación bancaria.
14. Procuraduría General de la Nación - Antecedentes Disciplinarios Representante Legal y sociedad.
15. Certificado de antecedentes fiscales de la Contraloría General de la República del Representante Legal y sociedad.

16. Consulta de Antecedentes Judiciales Representante Legal.
17. Certificado de Registro Nacional de Medidas Correctivas–RNMC del Representante Legal.
18. REDAM - Registro de Deudores Alimentarios Morosos Representante Legal.

4.2. Requisitos Mínimos Técnicos:

El proponente deberá acreditar el cumplimiento de los siguientes requisitos técnicos:

Titularidad o distribución exclusiva del software.

La Empresa debe contar con el documento idóneo en el que se acredite la titularidad de los derechos de propiedad industrial o de derechos de autor del software SKARLET PBX y CALL CENTER ®, o que es distribuidor exclusivo del producto tecnológico sobre el cual se efectuará la actualización, soporte y mantenimiento.

Certificados de experiencia

El contratista deberá proporcionar mínimo dos (2) certificaciones de experiencia de contratos debidamente ejecutados, terminados o liquidados, que estén directamente relacionados con el objeto del contrato.

5. SUPERVISIÓN:

La supervisión de la ejecución y cumplimiento de las obligaciones contraídas por el contratista a favor de la EMPRESA, estará a cargo del Profesional 1 de la Oficina de Tecnologías de la Información y Profesional 1 de la Oficina de VP de Desarrollo Organizacional o de la persona que designe la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional mediante memorando, de acuerdo con la solicitud del jefe del área.

6. ANÁLISIS ECONÓMICO QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

La Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional expidió el Estudio de Mercado correspondiente, según lo consignado en el radicado no. 20242000264373 del 16 de diciembre de 2024.

7. MECANISMOS DE COBERTURA

De acuerdo con las normas vigentes, COLJUEGOS admitirá como mecanismo de cobertura, pólizas de seguro a favor de entidades públicas con régimen privado de contratación 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 y seis (6) meses más
Póliza	Calidad de los bines ofrecidos	20%	Vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más
Póliza	Calidad del servicio	20%	Vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más

8. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN:

Modalidad de Selección: DIRECTA

De acuerdo a las normas vigentes y al Manual de Contratación de la Empresa vigente, la modalidad de selección obedece a la causal establecida en el numeral 11, Artículo 22, Capítulo VI del Acuerdo 01 de 2019, es decir, la celebración de contratos de contratos cuyo objeto sea la actualización, mantenimiento y soporte de un software adquirido a un proveedor especifico creador del mismo, toda vez que es el único oferente.

Atentamente,

ERICK GUERRA A

ERICK DE JESÚS GUERRA ALEMAN
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información.

Elaboró: Yury Vasquez – Profesional Especializado 1- OTI
Folios: Seis (6) folios
Anexo: CDP y Oferta Económica
Número de expediente: 20242000150100002E