Función Pública

Ficha técnica
Proceso de Gestión Contractual

1. **Objeto de la contratación:** *Contratar la suscripción de correos masivos con su respectivo soporte, seguimiento y difusión de información, para el Departamento Administrativo de la Función Pública.*

2. **Lugar de ejecución:** *El contratista realizará las actividades propias del objeto contractual en la ciudad de Bogotá D.C., en las instalaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública, ubicado en la Carrera 6 # 12-62.*

3. **Código UNSPSC:**

GRUPO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
[E] Productos de Uso Final	**[43]** Difusión de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	**[4323]** Software	**[43233500]** Software de intercambio de información	**[43233501]** Software de correo electrónico
[F] Servicios	**[81]** Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	**[8111]** Servicios Informáticos	**[81111500]** Ingeniería de software o hardware	**[81111503]** Diseño de integración de sistemas
[F] Servicios	**[81]** Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	**[8111]** Servicios Informáticos	**[81111800]** Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas	**[81111811]** Servicios de soporte técnico o de mesa de ayuda

Carrera 6 No. 12-62
Bogotá, D.C. Colombia
Teléfono: 601 7395656
Fax: 601 7395657
Código Postal: 111711

Internet: www.funcionpublica.gov.co
Email: eva@funcionpublica.gov.co

F Versión 01 - Fecha: 2026-02-16

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión (Intranet)

4. **Descripción detallada del bien, servicio u obra a cotizar** *Suscripción de correo masivo con capacidad para 12.100.000 envíos, con vigencia de doce (12) meses contados a partir de su activación. El servicio incluye plataforma de diseño y envío de correos masivos accesible vía web, integración vía relay SMTP y/o Web Services/API con los sistemas de información de la entidad, soporte técnico, y reportes detallados de resultados de envío.*

5. **Naturaleza técnica del bien o servicio a contratar** *Servicio tecnológico de tipo SaaS (Software as a Service) – Plataforma de correo electrónico masivo accesible vía navegador web, sin necesidad de instalación en los equipos de la entidad. Su uso esperado es la difusión institucional de información, envío de notificaciones automáticas desde los sistemas de información de la entidad (SIGEP2, SUIT3, FURAG3, SIRCAP, entre otros), y comunicación masiva con los grupos de interés del Departamento Administrativo de la Función Pública.*

6. **Plazo de ejecución del futuro contrato:** *El plazo de ejecución del contrato será de un (1) mes, contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento del mismo, registro presupuestal, aprobación de póliza y acta de inicio.*

   6.1 Plazo de Ejecución de la Suscripción: *El plazo de ejecución de la suscripción será de doce (12) meses, contados a partir de la suscripción del acta de entrega a satisfacción del servicio contratado.*

7. Especificaciones técnicas mínimas:

Ítem	Descripción	Unidad de medida	Cantidad
1	Contratar la suscripción de correos masivos con su respectivo soporte, seguimiento y difusión de información, para el Departamento Administrativo de la Función Pública por un (1) año con capacidad de 12.100.000 envíos. Incluye plataforma web de diseño y envío, integración vía SMTP/API, soporte técnico 5x8 para la plataforma, reportes de resultados y transferencia de conocimiento. NOTA: La suscripción de 12.100.000 envíos hace referencia al número total de correos electrónicos remitidos (intentos de entrega), sin deducción de rebotes ni diferenciación por destinatario único. Cada reintento automático de la plataforma se descuenta de la cantidad contratada.	Suscripción / Año	1
2	VELOCIDAD DE ENVÍO PROMEDIO: Tasa de velocidad de envío promedio: diez mil (10.000) a treinta mil (30.000) correos por hora.	Suscripción / Año	1
3	CARACTERÍSTICAS DE DISEÑO DE CORREO ELECTRÓNICO: La herramienta deberá permitir la creación de usuarios, perfiles o roles de administración y manejo para el envío de correo masivo que	Suscripción / Año	1

	permitan el ingreso a la herramienta de gestión y administración vía web. La plataforma debe tener la posibilidad de realizar cambios en los correos, para dar formato al texto, cargar e insertar imágenes y añadir enlaces, es decir personalizar el correo electrónico a disposición de la Función Pública. La herramienta debe permitir la personalización del correo electrónico, a partir de las condiciones de la base de datos, a disposición de Función Pública. La plataforma debe permitir insertar la función de la etiqueta "mailto:" dentro del cuerpo del mensaje, para que este se pueda abrir desde su correo electrónico. La plataforma deberá permitir la inclusión de archivos adjuntos en los correos masivos enviados. El tamaño máximo permitido para los adjuntos no podrá ser inferior a diez (10) MB por mensaje. Asimismo, deberá soportar, formatos de archivo como: PDF, DOCX, XLSX, PPTX, JPG y PNG. La herramienta debe tener la opción de permitir subir imágenes propias de los usuarios. Proveer un repositorio de imágenes con enlaces de descarga (entre 600 Kb y 10 Mb) los cuales deben aparecer en la plataforma de correo del usuario cuando esta no permite la visualización de imágenes, sin afectar la visibilidad de las imágenes dentro del correo.		

	El correo electrónico debe ser analizado por palabras clave de spam conocidas, y generar un informe de spam donde muestre exactamente lo que necesita ser cambiado, asegurando que el correo electrónico se entrega en la bandeja de entrada y no en la carpeta de no deseados. Tener envío programado para los mensajes de correo. Contar con banco de imágenes personalizables y licenciadas para diseño de correos. Opción de generación de texto plano y texto HTML combinado para prevenir calificación SPAM. Opción de generación de contenidos HTML responsive. Poder enviar un correo electrónico a varias listas de contactos y que los correos duplicados se depuren antes de ser enviados. La herramienta deberá contar con templates (temas) prediseñados, gratuitos y de aspecto profesional con diferentes estructuras (1 columna; 1:2 columnas; 1:2:1 columnas), que permitan su edición, para facilitar y agilizar el diseño de los mailings por usuarios sin conocimientos en HTML y web. El proveedor debe velar por el correcto funcionamiento de la plataforma de comunicación. El proveedor debe velar por el adecuado manejo y envío de mensajes de acuerdo a la		

	información y contenido definidos por Función Pública. El proveedor debe atender con prontitud y efectividad todas las solicitudes de soporte que haga Función Pública, en un tiempo de atención y solución máximo de dos (2) horas. La plataforma debe permitir activar mecanismos de relay de correo masivo equivalente para los correos enviados desde aplicaciones o sistemas de información de la entidad para ser enrutadas por la solución de correo masivo, permitiendo configurar un buzón de correo desde la cuenta a través de usuario y contraseña, puerto, servidor smtp y tipo de seguridad La plataforma debe tener el mecanismo como web Services de integración al servicio de envío de correo masivo o de lo contrario se deberán realizar los desarrollos necesarios para la integración de los sistemas de información al correo masivo previo a la integración y configuración del servicio.		
4	LISTA DE ENVÍO: Se debe tener la posibilidad de exportar a una lista las direcciones de correo electrónico que rebotaron y ver los detalles de la devolución Verificar correos duplicados en las listas y eliminarlos Poder crear múltiples listas de contacto Tener la posibilidad de importar archivos con listas de contactos	Suscripción / Año	1

5	SEGURIDAD: La solución debe asegurar que se encuentra libre para las listas negras Todos los correos masivos deben contar con un Anti-Spam. El contratista deberá garantizar a Función Pública el cumplimiento de las políticas vigentes sobre Antispam. La aplicación debe permitir el uso de protocolo SPF y DKIM La aplicación debe permitir el uso de protocolo DMARC La aplicación debe contar con el uso de certificado seguro La aplicación debe permitir el uso de protocolo seguro SMTP vía STARTTLS La aplicación debe aplicar análisis gramatical y sintáctico para prevenir calificación como SPAM La aplicación debe tener un análisis de palabras clave en cuerpo y asunto del mensaje para prevenir calificación como SPAM La aplicación debe incluir opciones de suscripción a lista de correos	Suscripción / Año	1
6	INFORMES: Los informes que debe generar la solución deben permitir analizar en cada ocasión, la respuesta de los receptores, mediante estadísticas que incluyen quien abrió y leyó su mensaje, las fechas, e incluso la cantidad de veces que lo hizo. Esto le dará conocimiento para depurar su base de datos y tenerla siempre actualizada.	Suscripción / Año	1

	Los informes también deben permitir conocer quiénes hicieron click en algún link del mensaje o aquellos que reenviaron el mensaje a una tercera persona. Conocer cuántas personas abren el correo y cuando, en un informe en un rango de fechas personalizado, al igual que las personas que lo rechazaron o no lo han abierto. Informe detallado de resultados de envío de correos indicando: correos entregados efectivamente, correos marcados como spam, correos abiertos, correos rebotados, clics efectuados en enlaces del correo, fecha y hora de la apertura del correo, correos leídos en dispositivos móviles y en escritorio La aplicación debe permitir la integración con Google Analitic.		
7	PLATAFORMA: Para hacer uso de la solución, no debe ser necesario instalar ningún programa en los PC's de Función Pública. Se debe acceder a través de Internet usando un navegador Web. La herramienta deberá correr en protocolo de internet ipv4 como en ipv6	Suscripción / Año	1
8	DISEÑAR MENSAJES: La plataforma debe permitir como mínimo la creación de tres (3) plantillas prediseñadas para facilitar aún más el envío de los correos.	Suscripción / Año	1
9	SOPORTE TÉCNICO Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS):	Suscripción / Año	1

	a) Prestar soporte con disponibilidad de cinco (5) días a la semana, ocho (8) horas al día (5x8), sin costo adicional para la entidad, en el uso, configuración y operación de la plataforma de corero masivo durante toda la vigencia de la suscripción, atendiendo las solicitudes de Función Pública en un tiempo máximo de atención de dos (2) horas. b) Garantizar una disponibilidad mínima de la plataformadel 99 %, equivalente a un máximo de 87,5 horas de no disponibilidad no programada al año. Cualquier interrupción deberá ser reportada y atendida de forma inmediata, con registro de incidentes disponible para Función Pública.		

Nota 1: Anexar columna en caso de requerir en la cotización especificación por tiempo o cualquier especificación adicional que requiera el área.

Nota 2: Indique las características técnicas mínimas requeridas (materiales, diseño, calidad, capacidad, compatibilidad, etc.). ii) Normas técnicas aplicables (NTC, ISO, RETIE, RETILAP, ONAC, etc.), iii) Especificaciones y requerimientos técnicos, iv) Planos, diagramas, prototipos o muestras si corresponde.

Las especificaciones comprenden: suscripción de correo (12.100.000 envíos), tasa de velocidad de envío (10.000 a 30.000 correos/hora), características de diseño de correo, listas de envío, seguridad (SPF, DKIM, DMARC, TLS/STARTTLS), informes de resultados, plataforma web y diseño de mensajes. ii) Normas técnicas aplicables: RFC 5321 (SMTP), RFC 7208 (SPF), RFC 6376 (DKIM), RFC 7489 (DMARC). iii) Los proponentes deben

indicar expresamente el cumplimiento o no cumplimiento de cada especificación técnica requerida.

Nota 3: Incluir en el formato: precio y componentes, IVA, valor IVA, valor unitario incluido IVA, total, final ítem (con IVA y cantidades), costos asociados (indicar que los precios cotizados incluyen todos los costos directos, indirectos, gastos, impuestos). De igual manera indicar la vigencia de la cotización mínimo 90 días.

Precio unitario sin IVA	IVA	Valor unitario incluido IVA	Valor total

8. Actividades a desarrollar:

Dentro de los primeros diez (10) días calendario desde el inicio: a) Entrega de la certificación de la suscripción de correos masivos a nombre de Función Pública con indicación expresa de la capacidad contratada. b) Suscripción del acuerdo de confidencialidad de la información, bases de datos y contenidos enviados. Durante toda la vigencia del contrato: c) Garantizar disponibilidad mínima de la plataforma del 99% (máximo 87,5 horas de no disponibilidad no programada al año). d) Prestar soporte con disponibilidad de cinco (5) días a la semana, ocho (8) horas al día (5x8), sin costo adicional. e) Mantener listas de correos limpias con eliminación automática de rebotados y depuración de duplicados. f) Realizar transferencia de conocimiento a mínimo diez (10) funcionarios de Función Pública en el manejo de la solución, con intensidad mínima de tres (3) horas.

9. Condiciones de garantía:

Plazo garantía	Alcance de la garantía	Procedimiento para hacer efectiva	Procedimiento técnico para reponer bienes defectuosos
No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

10. Requisitos técnicos del personal mínimo requerido:

.

Perfil técnico del personal	Personal mínimo requerido	Equipos y herramientas mínimas necesarias para ejecutar el contrato	Porcentaje de dedicación cuando aplique
No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

11. Cronograma de ejecución: No aplica

12. Anexos técnicos: No aplica

13. Garantías del contrato

El contratista se obliga a constituir, a favor de Departamento Administrativo de la Función Pública, una Garantía de cumplimiento dentro de los cinco días hábiles siguientes del perfeccionamiento del contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.3.1.2 del Decreto 1082 de 2015 expedida por una compañía de seguros o entidad bancaria legalmente autorizada para ello, con el fin de respaldar todas las obligaciones que surjan del mismo, con los siguientes amparos:

Amparo	Porcentaje sobre el valor del contrato	Vigencia
Cumplimiento	10%	Plazo de la suscripción de correo masivo y seis (6) meses más, contados a partir del perfeccionamiento del contrato.
Calidad del servicio	10%	Plazo de la suscripción de correo masivo y seis (6) meses más, contados a partir del perfeccionamiento del contrato.
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	5%	Plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más contado a partir del perfeccionamiento del contrato.

Nota 1. El contratista deberá mantener vigentes las garantías a que se refiere este numeral y mantener la suficiencia de las mismas. Será de su cargo el pago de todas las primas y demás erogaciones de constitución, mantenimiento y restablecimiento inmediato de su monto, cada vez que se disminuya o agote por razón de las sanciones que se impongan, prórrogas o suspensiones.

Nota 2. El contratista deberá realizar todas las gestiones necesarias para mantener vigentes las garantías o seguros a que se refiere esta cláusula.

Nota 3. Estará a cargo del contratista el pago de la prima y demás erogaciones de constitución y mantenimiento de las garantías mencionadas.

Nota 4. En caso de que el contrato se adicione, prorrogue o suspenda o cualquier otro evento que fuera necesario, el contratista se obliga a modificar las pólizas señaladas en esta cláusula, de acuerdo con las normas legales vigentes.

Nota 5. La garantía única de cumplimiento expedida a favor de entidades públicas no expirará por falta de pago de la prima ni podrá ser revocada unilateralmente, según se preceptúa en el Artículo 2.2.1.2.3.2.5 del Decreto 1082 de 2015.

Nota 6. A la entidad estatal no le serán oponibles por parte del asegurador las excepciones o defensas provenientes de la conducta del tomador del seguro, en

especial las derivadas de las inexactitudes o reticencias en que este hubiere incurrido con ocasión de la contratación del seguro ni en general, cualesquiera otras excepciones que posea el asegurador en contra del contratista.

Nota 7. Para efectos de constituir las garantías el contratista deberá tener en cuenta el valor del contrato, dentro de la misma deberá contener como mínimo la siguiente información (vigencia, tomador / afianzado, número del contrato, objeto).

Nota 8. Cuando la oferta es presentada por un proponente plural, como unión temporal o consorcio, la garantía debe ser otorgada por todos sus integrantes e indicar el porcentaje de participación de cada uno de ellos.

Nota 9. La garantía de cumplimiento deberá contar con la Constancia de No Revocatoria o el comprobante de pago de esta.

16. Obligaciones generales. Indicar todas las obligaciones generales que incluya el proceso contractual definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

1. Cumplir con el objeto contratado, de acuerdo con las especificaciones requeridas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
2. Presentar los informes que el Departamento Administrativo de la Función Pública solicite sobre su gestión y en desarrollo del objeto contractual.
3. Atender con prontitud y efectividad las solicitudes, condiciones y/o recomendaciones que dentro de los términos del Contrato el Supervisor del mismo establezca.
4. El contratista asumirá los riesgos que se presenten por el incumplimiento de las obligaciones contractuales.
5. Constituir las garantías que se establecen en este contrato.
6. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley, con el fin de obligarlos a hacer u omitir cualquier acto o hecho.
7. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y entrabamientos que puedan presentarse y en general se obliga a cumplir con lo establecido en la ley 80 de 1993, la ley 1150 de 2007, sus reformas y decretos reglamentarios.

8. Responder por sus actuaciones y omisiones derivadas de la celebración del contrato y de la ejecución del mismo, de conformidad con lo establecido en la Ley 80 de 1993.
9. Acreditar el pago de sus obligaciones frente al Sistema Integral de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales, así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, de conformidad con lo establecido en el inciso 3º del artículo 50 de la ley 789 de 2002 y demás normas vigentes, presentando los soportes de pago correspondientes, anexos al informe con el fin de tramitar cada pago.
10. Cumplir con la obligación de afiliación y cotización al Sistema de Seguridad Social Integral (salud, pensiones y riesgos laborales) del personal contratado para la ejecución del contrato.
11. Fomentar la vinculación y mantener durante la ejecución del contrato recurso humano en condición de extrema pobreza, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración y sujetos de protección constitucional, en un porcentaje que no sea superior al 10% ni inferior al 5% del total de los bienes y servicios requeridos para la ejecución del contrato, esta obligatoriedad será verificada por el supervisor del contrato. de conformidad del artículo 3 del Decreto 1860 de 2021 que adicionó el artículo 2.2.1.2.4.2.16., del Decreto 1082 de 2015.
12. Desarrollar e implementar su política en SST y gestionar los riesgos que son objeto de la negociación bajo un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Cumplir con los estándares mínimos en Seguridad y Salud en el Trabajo establecidos en la Resolución 0312 de 2019 y/o las que la modifiquen según normatividad vigente, incluyendo Estándares Mínimos para trabajadores en actividades de alto riesgo de acuerdo con los que hace referencia el artículo 31 de la Resolución citada, si es el caso del objeto del Contrato. PARÁGRAFO 1: Aportar dentro de los siguientes 20 días calendario siguientes a la firma del Acta de Inicio del contrato: -Documento con la Identificación de peligros y valoración de riesgos vigente. -Documento que contenga Plan Anual de Trabajo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) firmado por el empleador o contratante, en el que se identifiquen como mínimo: objetivos, metas, responsabilidades, recursos y cronograma anual de la vigencia. PARÁGRAFO 2. El DAFP se reserva el derecho a verificar durante la ejecución del contrato el cumplimiento de estos requisitos de acuerdo con el Decreto 1072 de 2015, en su artículo 2.2.4.6.28, el cual establece: “Artículo 2.2.4.6.28 Contratación. El empleador

Carrera 6 No. 12-62
Bogotá, D.C. Colombia
Teléfono: 601 7395656
Fax: 601 7395657
Código Postal: 111711

Internet: www.funcionpublica.gov.co
Email: eva@funcionpublica.gov.co

F Versión 01 - Fecha: 2026-02-16

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión (Intranet)

debe adoptar y mantener las disposiciones que garanticen el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo de su empresa, por parte de los proveedores, trabajadores dependientes, trabajadores cooperados, trabajadores en misión, contratistas y sus trabajadores o subcontratistas, durante el desempeño de las actividades objeto del contrato.

13. PREVENCIÓN Y DENUNCIA DE LA VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO. Prevenir, corregir y denunciar, ante las autoridades administrativas y/o las autoridades judiciales correspondientes, según sea el caso, la violencia, la discriminación, el abuso y el acoso sexual contra las mujeres, y las demás violencias basadas en género, lo anterior en cumplimiento del CONPES 4080 de 2022: “Política pública de equidad de género para las mujeres: hacia el desarrollo sostenible del país”; el Protocolo de Prevención, Atención y Medidas de Protección contra todas las formas de Violencia, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, Versión 1, de fecha Septiembre de 2025, desarrollado en cumplimiento de la Directiva Presidencial 001 de 2023 y la Ley 2365 de 2024, por la cual se adoptan medidas de prevención, protección y atención del acoso sexual en el ámbito laboral y en las instituciones de educación superior en Colombia
14. ELIMINACIÓN DEL LENGUAJE SEXISTA. Evitar los elementos de discriminación sexista en el uso del lenguaje escrito, visual, audiovisual y de la imagen, que perpetúen estereotipos de género y/o generen un ambiente sexual hostil, prácticas discriminatorias y estereotipos de género y racistas.
15. Las demás obligaciones inherentes a la naturaleza del contrato, que sean necesarias para el cumplimiento de este según el documento complementario de invitación Pública, sus anexos y adendas, así como la propuesta presentada por EL CONTRATISTA.

17. Obligaciones específicas.

1. Cumplir integralmente con las especificaciones, características técnicas y condiciones definidas en la ficha técnica, garantizando la correcta prestación de la suscripción de correo masivo requerido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
2. Suscribir acta de inicio dentro de los tres (3) primeros días contados a partir del perfeccionamiento del contrato.

3. Entregar al supervisor del contrato, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, la certificación de la suscripción de correo masivo a nombre del Departamento Administrativo de la Función Pública, indicando la cantidad de correos disponibles en la suscripción.
4. Brindar soporte técnico, funcional y operativo durante la ejecución de la vigencia del contrato, atendiendo cualquier incidente, falla, consulta y/o requerimiento relacionado con la operación de la plataforma de correo masivo, en un tiempo no mayor a 2 horas.
5. Entregar al supervisor del contrato cuando este lo requiera, informe detallado de resultados de envío de correos indicando: correos entregados efectivamente, correos marcados como spam, correos abiertos, correos rebotados, clics efectuados en enlaces del correo, fecha y hora de la apertura del correo, correos leídos en dispositivos móviles y en escritorio.
6. Suscribir al inicio de la ejecución del contrato el Acuerdo de Confidencialidad, en relación con la información que conozca con ocasión de la ejecución del contrato administrada a través de la plataforma de correo masivo.
7. Garantizar que la plataforma de correo masivo cumpla con condiciones de seguridad, disponibilidad, integridad, confidencialidad y protección de los datos e información administrada, conforme a la normativa vigente aplicable.

Andrea Martinez Calvo

Firmado digitalmente por Andrea Martinez Calvo
Fecha: 2026.05.28 18:57:00 -05'00'

Nombre quien diligencia: Andrea Martínez Calvo
Dependencia: Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Fecha: 26/05/2026

Carrera 6 No. 12-62
Bogotá, D.C. Colombia
Teléfono: 601 7395656
Fax: 601 7395657
Código Postal: 111711

Internet: www.funcionpublica.gov.co
Email: eva@funcionpublica.gov.co

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión (Intranet)