



Funza, Cundinamarca 18 de junio de 2026

Señores: NUVOLL DESARROLLO WEB SAS
NIT: 900.568.015-3
CALLE 148 99-38 9-204
rabernet@gmail.com
Bogotá

ASUNTO: CONTRATO No. MC-0015-2026

ACEPTACIÓN DE LA OFERTA DENTRO DEL PROCESO DE SELECCIÓN No. MC-0015-2026

Teniendo en cuenta que, dentro del término establecido en la invitación pública, se procedió a realizar la evaluación jurídica, técnica, de experiencia y económica de la propuesta hábil dentro del proceso de selección de mínima cuantía No. **MC-0015-2026**, El MUNICIPIO DE FUNZA, ha aceptado la oferta presentada por usted, ofrecimiento que cumple con los requisitos habilitantes y satisface los requerimientos contenidos en la Invitación, por lo que se contratará el servicio teniendo en cuenta los requerimientos establecidos en la invitación pública, la propuesta presentada por el contratista y la siguiente información:

OBJETO DEL PROCESO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA CHAT BOT IA PARA LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE FUNZA								
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	NUVOLL DESARROLLO WEB SAS								
NIT.	900.568.015-3								
CUANTÍA DEFINITIVA	El valor del presente contrato es por la suma de VEINTIOCHO MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL CIENTO CUARENTA Y CUATRO PESOS M/CTE (\$28.278.144) incluido impuestos y descuentos de carácter nacional, departamental y municipal.								
FORMA DE PAGO	<p>La entidad cancelará el valor total del contrato de la siguiente manera:</p> <p><u>El Municipio cancelará el valor del contrato mediante pagos mensuales, vencidos previo recibo a satisfacción por parte del Supervisor quien certificará que el sistema ha sido implementado correctamente y está operativo.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Dichos pagos se realizarán previo el lleno de los siguientes requisitos: Acreditar que dio cumplimiento a la publicación y divulgación proactiva de la Declaración de Bienes y Rentas, Registro de Conflicto de Interés y Declaración del Impuesto sobre la Renta y Complementarios, con la presentación del pantallazo de publicación que arroja el aplicativo dispuesto para el efecto. Presentación de informe de actividades y/o de ejecución del contrato Acreditación de pagos de seguridad social integral y parafiscales cuando corresponda Certificación de cumplimiento expedida por parte del supervisor del contrato Presentación de Factura cuando corresponda. Acta de liquidación y calificación del proveedor (ultimo pago) <p><u>Al pago se le efectuarán los respectivos descuentos por impuestos de ley y las contribuciones Municipales, así:</u></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>TASAS / ESTAMPILLAS</th> <th>BASE GRAVABLE</th> <th>TARIFA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PRO CULTURA</td> <td>Valor del contrato</td> <td>Persona natural 0,5%</td> </tr> </tbody> </table>			TASAS / ESTAMPILLAS	BASE GRAVABLE	TARIFA	PRO CULTURA	Valor del contrato	Persona natural 0,5%
TASAS / ESTAMPILLAS	BASE GRAVABLE	TARIFA							
PRO CULTURA	Valor del contrato	Persona natural 0,5%							



SC-CER116470



SA-CER753750



ST-CER753753



CO-SC-CER116470
CO-ST-CER753763
CO-SA-CER753750



				Persona jurídica 1%
		PRO DEPORTE	Valor del contrato	2%
		ESTAMPILLA PARA EL BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR EN EL MUNICIPIO DE FUNZA	Valor del contrato	2%
		ESTAMPILLA JUSTICIA FAMILIAR	CADA CUENTA DE PAGO AL CONTRATISTA	2%
	Estas estampillas se liquidan antes de IVA.			
	Nota: Los porcentajes enunciados pueden variar en cualquier momento y se aplicarán los que se encuentren vigentes al momento de realizar el pago.			
	<ul style="list-style-type: none">• EL MUNICIPIO NO entregara al contratista valor alguno por concepto de “Anticipo” o “pago anticipado”.• En todo caso el pago se sujetará al Plan Anual Mensual de Caja PAC y la disponibilidad de recursos.• Las sumas mencionadas serán consignadas por el Municipio de Funza en la cuenta Corriente/Ahorros suministrada por el contratista, indicados por el ejecutor en los formatos titulados “Información de proveedores” los cuales deberán ser diligenciados y entregados en la oficina asesora jurídica de la Alcaldía del Municipio de Funza.			
FECHA DE INICIO	A partir de la fecha de suscripción del acta de inicio, previa expedición del registro presupuestal y aprobación de las garantías.			
PLAZO	El plazo de ejecución será de siete (7) Meses, sin exceder el 28 de diciembre de 2026 o hasta agotar presupuesto (si aplica), lo que primero ocurra, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato y la suscripción del acta de inicio.			
OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	OBLIGACIONES ESPECÍFICAS <ol style="list-style-type: none">1. Implementar un chatBot como servicio al ciudadano con la información y herramientas suministradas por la entidad en la fase inicial, que incluya la habilitación del servicio la sede electrónica de la Alcaldía de Funza www.funza-cundinamarca.gov.co y redes sociales que funcionan con la empresa Meta Platforms, Inc (Facebook, Instagram, WhatsApp y Messenger Live) a través de inteligencia Artificial integrada.2. Entregar a la entidad un manual de usuario final, en formato digital, que incluya el procedimiento paso a paso para la administración del chatbot,3. El servicio de Chat bot deberá estar habilitada, como mínimo, para operar eficientemente en dos (2) entornos distintos: ambiente web, a través del portal institucional de la entidad, y canal de mensajería instantánea WhatsApp. En cualquiera de estos entornos, el chatbot deberá funcionar cumpliendo con los parámetros técnicos y funcionales establecidos por la Secretaría General.4. Implementación de un chatbot con IA interno para la consulta de documentos de la Alcaldía de Funza, accesible mediante un enlace exclusivo para los usuarios autorizados por la administración municipal, sin operar como una intranet5. Acompañamiento en el entrenamiento del chatbot con IA, optimizando respuestas y mejorando la interacción con los usuarios para una comunicación eficiente y personalizada.6. Garantizar el monitoreo continuo, entrenamiento adaptativo y escalamiento funcional del chatbot, asegurando su mejora progresiva. Para ello, se deberán entregar reportes periódicos que permitan a la entidad tomar decisiones informadas sobre su desempeño y ajustes requeridos. La Secretaría General			



SC-CER116470



SA-CER753750



ST-CER753753



CO-SC-CER116470
CO-ST-CER753763
CO-SA-CER753750



designará un (1) funcionario encargado de analizar, validar y autorizar cualquier modificación, actualización o ampliación de funcionalidades que se proponga sobre la plataforma.

7. Elaborar una matriz de omnicanalidad que integre los trámites y servicios ofrecidos por la alcaldía, detallando los flujos de navegación para los ciudadanos y garantizar su entrega al finalizar el contrato.

8. El sistema deberá generar y entregar reportes con, al menos, los siguientes indicadores clave de desempeño: Estadísticas globales de interacción, Número y tipo de interacciones no relacionadas con los trámites y servicios ofrecidos por la Alcaldía.

Registro de interacciones erróneas o fallidas. Detección de bromas o mensajes sin intención informativa, Número único de atención, Estadísticas de desempeño del bot de atención inicial, Información sobre colas de atención generadas, Trazabilidad en la transferencia de comunicaciones entre diferentes dependencias.

9. La plataforma deberá permitir la generación y envío de campañas masivas de mensajes proactivos a los números de teléfono de los ciudadanos a través de WhatsApp. Asimismo, deberá incluir un paquete de conversaciones que garantice su disponibilidad para usuarios internos y externos.

10. Proporcionar a la Alcaldía de Funza por una vigencia de doce (12) meses, una (1) suscripción de servicio autorizado de Chat Bot de conformidad con las especificaciones técnicas, ampara mínimo 2 administradores y 20 asesores.

11. Asignar los recursos necesarios para la migración de la información estructurada del árbol de trámites y servicios de la Alcaldía, incorporando la información adicional proporcionada por cada dependencia y asegurando su integración en el sistema de atención del ChatBot.

12. Permitir la continuidad de la conversación mediante un número único, desde el cual se garantice la respuesta de fondo o, en su defecto, la reasignación automática del caso a la dependencia competente, asegurando la atención efectiva y oportuna del requerimiento.

13. Permitir tanto la recepción como el envío de archivos e información en diversos formatos, incluyendo, pero sin limitarse a: Imágenes, Videos, Localización geográfica, Documentos, Archivos de audio. Dichos formatos deberán contemplar la compatibilidad con los estándares ampliamente utilizados en el mercado

14. Proporcionar las capacitaciones por demanda en relación al funcionamiento de la plataforma bajo cronograma concertado con el supervisor del contrato dentro de la ejecución del contrato.

15. Permitir la creación y administración de perfiles de usuario con distintos niveles de acceso, tales como: Consulta, Operador o agente, Supervisor, Administrador y Otros perfiles definidos por la Secretaría

16. Entregar en un plazo no mayor a (20) días calendario una vez se suscriba el acta de inicio del contrato, los certificados de uso autorizado por cada suscripción. Certificaciones que deberán ser entregadas con los requisitos generales necesarios para uso y funcionamiento: Códigos de activación, y/o usuarios y passwords de login y uso asignados por la supervisión a los funcionarios dolientes de cada modulo.

17. Implementar la solución en un plazo máximo de 60 días calendario a partir de la firma del acta de inicio, dejando operativa la implementación que contempla dos chatbots (interno y externo) mediante acta de aceptación suscrita por la supervisión del contrato.

18. Garantizar el correcto funcionamiento de los ítems técnicos que hacen parte de la plataforma durante todo el tiempo de la vigencia de la suscripción. 19. La plataforma deberá contar con el respectivo soporte técnico de acuerdo a los acuerdos de niveles de servicio para efectos de solución de problemas durante el tiempo de la vigencia de las suscripciones.

20. Proporcionar las actualizaciones que realicen los fabricantes del software durante el tiempo de la vigencia de las suscripciones sin incurrir en costos adicionales.

21. Atender de manera diligente y oportuna las recomendaciones y sugerencias impartidas por el supervisor del contrato.



SC-CER116470



SA-CER753750



ST-CER753753



CO-SC-CER116470
CO-ST-CER753763
CO-SA-CER753750



22. Entregar la totalidad de los elementos requeridos, con las calidades y precios ofrecidos en la propuesta, condiciones que se obliga a mantener durante el tiempo de duración del contrato.
23. Informar oportunamente a la Alcaldía de cambios o modificaciones en el software y sus aplicaciones que pudiesen afectar la operatividad o que requieran la intervención humana durante el tiempo de vigencia de las suscripciones.
24. Asistir a las sesiones que le indique el supervisor. Se aclara que la Alcaldía no asumirá gastos de desplazamiento desde otras ciudades hacia Bogotá ni viáticos.
25. El contratista se obliga irrevocablemente a garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y debida protección de los datos personales que sean recolectados, tratados, procesados o transmitidos a través de la herramienta chatbot implementada.
26. Contratar dentro de su equipo de trabajo principal (profesionales, técnicos o tecnólogos) o del personal auxiliar del contrato (personal administrativo), por lo menos una persona natural en condición de discapacidad.
27. Elaborar las actas de las reuniones que se realicen durante la vigencia del contrato.

OBLIGACIONES GENERALES:

El contratista se obligará para con el Municipio, en relación directa con el objeto del contrato, a lo siguiente:

1. Responder por cualquier tipo de reclamación, judicial o extrajudicial, que instaure, impulse o en la que coadyuve el personal, los subcontratistas o un tercero contra el Municipio, por causa o con ocasión del contrato.
2. Rendir y elaborar los informes, conceptos, estudios y demás trabajos que se le soliciten en desarrollo del contrato.
3. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y entrambamientos.
4. Cumplir con la totalidad de los alcances descritos en el contrato, sus anexos y demás soportes que lo anteceden, los cuales hacen parte integral del contrato.
5. Tramitar las garantías exigidas por el municipio y publicarlas en secop II para su revisión y posterior aprobación.
6. Mantener vigentes todas las garantías que amparan el contrato en los términos del mismo, cuando en el mismo hayan sido requeridas.
7. Cumplir con las obligaciones laborales del personal contratado en la ejecución del contrato, si fuere el caso.
8. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
9. Mantener la reserva profesional sobre la información que le sea suministrada para el desarrollo del objeto del contrato.
10. Informar oportunamente al Municipio sobre eventualidad que pueda surgir y que implique retraso en el desarrollo del contrato.
11. El Contratista se compromete a mantenerse informado y actualizado sobre las prácticas y principios de inclusión social, enfoque diferencial y equidad de género, asegurando que todas sus acciones y servicios prestados bajo este contrato se ejecuten respetando los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación, garantizando y promoviendo un ambiente inclusivo y respetuoso para todas las personas.
12. Cumplir con el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) de la administración municipal, en sus diferentes actividades de promoción y prevención que se ejecuten y acatar las respectivas recomendaciones que sean realizadas por el equipo técnico de SST con el fin de prevenir la ocurrencia de accidentes de trabajo y/o enfermedad laboral.
13. Suscribir de forma conjunta con el supervisor designado el acta de inicio del contrato.
14. Acatar las instrucciones, sugerencias, observaciones y orientaciones escritas por el Supervisor del contrato y el Municipio de Funza.
15. Suscribir a tiempo las actas requeridas por parte del Municipio (supervisor y/o interventor) como constancias de la ejecución del contrato.



SC-CER116470



SA-CER753750



ST-CER753753



CO-SC-CER116470
CO-ST-CER753763
CO-SA-CER753750



	<p>16. Acreditar mediante certificado o constancia expedida por parte del Ministerio de Trabajo, el estado del trámite para el cumplimiento de los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de conformidad con las estipulaciones contenidas en la Resolución No.0312 de 2019.</p> <p>17. Presentar las cuentas de cobro del valor del contrato, anexando todos sus soportes y documentos necesarios para ello, dentro de los plazos convenidos.</p> <p>18. Acreditar sus pagos de SSI como cotizante independiente y cuando fuere el caso, se obliga a afiliarse a los terceros que emplee para la ejecución del contrato a una entidad promotora de salud, de manera tal que se garantice la cobertura de los diferentes riesgos y en especial de accidentes de trabajo (Decreto 1295 de 1994), y a aplicar en forma estricta los controles y obligaciones que le competen, de acuerdo con lo establecido en la ley 789 de 2002, el artículo 23 de la ley 1150 de 2007, el decreto 2353 de 2015, el decreto 1273 de 2018 y demás normas concordantes o complementarias, en materia de aportes a seguridad social integral, parafiscales e impuestos a que haya lugar. vigentes a la fecha de presentación de la oferta y durante la vigencia del contrato.</p> <p>19. En caso de que en el proceso de contratación que se adelanta por la Administración Municipal de Funza, se requieran elementos, objetos, envases como (bolsas, botellas, cubiertos, vasos, platos, bandejas, pitillos, mezcladores y envases para contener o llevar alimentos de consumo inmediato etc.) se aplicará la prohibición del plástico no biodegradable de un solo uso y el poliestireno, de conformidad con lo establecido en el acuerdo municipal No 003 de 2020.</p> <p>20. El CONTRATISTA se compromete a cumplir con las disposiciones establecidas en el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) de la administración municipal, en concordancia con los criterios de la norma ISO 14001:2015, los principios de desarrollo sostenible y la normatividad ambiental vigente. En virtud de lo anterior, el CONTRATISTA deberá: Adoptar medidas preventivas y correctivas para minimizar los impactos ambientales negativos derivados de la ejecución del contrato. Cumplir con los procedimientos internos de la entidad relacionados con la gestión de residuos, uso eficiente de recursos naturales, control de emisiones y demás aspectos ambientales pertinentes. Participar activamente en las capacitaciones, inducciones o actividades de sensibilización ambiental que la entidad disponga. Reportar de manera inmediata cualquier incidente o situación que pueda generar afectación al medio ambiente durante el desarrollo de las actividades contratadas. Garantizar que su personal y/o subcontratistas conozcan y apliquen las buenas prácticas ambientales exigidas por la entidad.</p> <p>21. Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual del Contratista (02-PRP-SGC-MN-2) y a las políticas inmersas en el Manual de Políticas de Gestión y Desempeño Institucional de la Alcaldía de Funza (02-PRP-MIPG-MN-1).</p> <p>22. Las demás que por ley o contrato le correspondan.</p>
<p>OBLIGACIONES DEL MUNICIPIO</p>	<ol style="list-style-type: none"> Garantizar la apropiación de los recursos económicos para la ejecución del contrato. Realizar el seguimiento o supervisión del cumplimiento del objeto contractual. Pagar el valor del contrato en la cantidad, forma y oportunidades pactadas previa certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor. Brindar la colaboración y proporcionar la información y/o documentación que sea necesaria para el adecuado cumplimiento del contrato. Resolver las peticiones y consultas que le haga el contratista dentro de los términos legales. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte. Las demás consagradas en el artículo 4 de la Ley 80 de 1993.



SC-CER116470



SA-CER753750



ST-CER753753



CO-SC-CER116470
CO-ST-CER753763
CO-SA-CER753750



INDEMNIDAD	Será obligación del contratista, mantener al MUNICIPIO indemne de cualquier reclamación proveniente de terceros que tengan como causal las actuaciones del contratista.						
SUPERVISIÓN:	<p>El MUNICIPIO efectuará la supervisión del contrato a través de la Secretaria General y/o el funcionario quien haga sus veces, quien deberá controlar su correcta ejecución, cumplimiento y vigilará el desarrollo del objeto del presente contrato y quien cumplirá con las funciones jurídicas, técnicas, administrativas, financieras y contables, conforme a lo establecido en la Ley 80 de 1993, Ley 1474 de 2011, el supervisor, ejercerá las siguientes funciones: sin perjuicio de las demás que le asigne la Ley y demás normas:</p> <p>1. Cumplir con las obligaciones de control y vigilancia establecidas por la Ley 80 de 1993, demás normas y disposiciones concordantes. 2. Verificar el cumplimiento del objeto contractual y de las obligaciones contraídas por las partes. 3. Conocer las obligaciones a cargo del contratista y del Municipio y los riesgos que asume cada parte dentro del contrato. 4. Elaborar los informes de cumplimiento de la ejecución del contrato si se solicitan y las actas a que haya lugar, remitiéndolos de manera oportuna a las instancias correspondientes. 5. Suscribir la certificación del cumplimiento y/o recibo a satisfacción del objeto contractual, con el fin de proceder al pago correspondiente, previa verificación del cumplimiento por parte de EL CONTRATISTA de sus obligaciones con el sistema de seguridad social en salud, pensión y riesgos laborales, en los porcentajes de ley. Adicionalmente el supervisor deberá verificar la afiliación. 6. Verificar la realización del objeto del presente contrato en los términos y condiciones pactados en el mismo. 7. Suscribir las actas de iniciación, de recibo parcial, y a satisfacción de los servicios objeto del presente contrato y remitirlas a la oficina asesora jurídica para el respectivo archivo. 8. Revisar e impartir visto bueno al informe presentado por EL CONTRATISTA y remitirlos a la oficina asesora jurídica para el respectivo archivo. 9. Suscribir los demás documentos que se generen en desarrollo del presente contrato y enviarlos a la oficina asesora jurídica. 10. Solicitar oportunamente las adiciones o modificaciones al contrato, cuando sea procedente. 11. Si durante la ejecución del contrato o al vencerse el término estipulado en él, se presenta incumplimiento de las obligaciones a cargo de EL CONTRATISTA deberá informar inmediatamente al ordenador del gasto y a la oficina asesora jurídica de la Alcaldía del Municipio de Funza. 12. Efectuar la evaluación del Contratista. PARÁGRAFO PRIMERO: RESPONSABILIDAD DEL SUPERVISOR: En caso de incumplimiento de las obligaciones antes citadas, se aplicarán las sanciones previstas en la Ley 80 de 1993, Ley 734 de 2002 y Ley 1474 de 2011, manual de supervisión e interventoría adoptado por EL MUNICIPIO y demás normas concordantes. PARÁGRAFO SEGUNDO: Mediante comunicación escrita, la alcaldesa del Municipio de Funza podrá reemplazar el supervisor designado.</p>						
GARANTIAS	<p>Teniendo en cuenta la naturaleza del objeto contractual, la determinación de los riesgos previsible que puedan afectar el equilibrio económico del contrato, la cuantía del mismo, la idoneidad, experiencia del contratista así como la forma de pago contemplada; se considera que con la finalidad de amparar los perjuicios de naturaleza contractual o extracontractual, derivados del incumplimiento del contrato, como requisito para su legalización, el contratista deberá constituir garantía única de conformidad con lo estipulado en el artículo 2.2.1.2.3.1.2 del decreto 1082 de 2015, la cual consiste en contrato de seguro contenido en una póliza, con los siguientes amparos:</p> <table border="1" data-bbox="472 2033 1377 2222"> <thead> <tr> <th data-bbox="472 2033 792 2088">AMPARO</th> <th data-bbox="792 2033 1078 2088">SUFICIENCIA</th> <th data-bbox="1078 2033 1377 2088">VIGENCIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="472 2088 792 2222">CUMPLIMIENTO</td> <td data-bbox="792 2088 1078 2222">En cuantía equivalente al 10% del valor del contrato</td> <td data-bbox="1078 2088 1377 2222">Con vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y seis (6) mese más.</td> </tr> </tbody> </table>	AMPARO	SUFICIENCIA	VIGENCIA	CUMPLIMIENTO	En cuantía equivalente al 10% del valor del contrato	Con vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y seis (6) mese más.
AMPARO	SUFICIENCIA	VIGENCIA					
CUMPLIMIENTO	En cuantía equivalente al 10% del valor del contrato	Con vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y seis (6) mese más.					



SC-CER116470



SA-CER753750



ST-CER753753



CO-SC-CER116470
CO-ST-CER753763
CO-SA-CER753750



	CALIDAD DEL SERVICIO	En cuantía equivalente al 10% del valor del contrato	Con vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más.
	PAGO SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	En cuantía equivalente al 5% del valor del contrato	Con vigencia igual al plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más.
CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS	El contratista de conformidad con lo estipulado en la oferta presentada, se obliga a cumplir con las condiciones técnicas mínimas que se anexan al presente documento como <<ANEXO 1 CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS>>.		

Le informamos que esta comunicación de aceptación junto con la oferta presentada por ustedes constituye para todos los efectos el contrato el cual se identificará con el número **MC-0015-2025** con base en el cual se efectuará el respectivo registro presupuestal. Con la publicación de la presente comunicación de aceptación de la oferta en el SECOP II el proponente seleccionado queda notificado de la aceptación, conforme a lo establecido en el numeral **2.2.1.2.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015**. El contratista debe cumplir con las obligaciones estipuladas en el estudio previo, la invitación y la oferta presentada.

ANEXO No. 1 CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS Y OFERTA ECONOMICA MC- 0015-2026



SC-CER116470



SA-CER753750



ST-CER753753



CO-SC-CER116470
CO-ST-CER753763
CO-SA-CER753750



ITEM	CARACTERÍSTICAS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR SIN IVA	IVA	VALOR UNITARIO CON IVA
Implementación de la plataforma	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de una plataforma de ChatBot con Inteligencia Artificial (IA) bajo modalidad Software como Servicio (SaaS) en infraestructura en la nube, orientada a la atención de ciudadanos y al apoyo interno de funcionarios de la entidad/45. El chat Bot deberá ser compatible con los siguientes navegadores web en su última versión: Chrome, Firefox, Safari y Edge. El chatBot deberá ser compatible con los siguientes sistemas operativos: iOS, Android, Windows Phone, Windows, Linux y MacOS. La implementación debe hacer uso del número de celular proporcionado por la alcaldía para la configuración del ChatBot. El proveedor deberá gestionar ante META la habilitación del número suministrado como empresarial para su correcta configuración en el ChatBot y realizar los pagos correspondientes para la continuidad del servicio ante META. <p>Vigencia del servicio siete (7) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio sin exceder el 28 de diciembre 28 de diciembre de 2026</p>	UND	1	\$7.656.000	19%	\$9.110.640
Suscripción de servicio autorizado de Chat Bot	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de una matriz de omnicanalidad que integre los trámites y servicios ofrecidos por la alcaldía, detallando los flujos de navegación para los ciudadanos y garantizar su entrega al finalizar el contrato. 	UND	1	\$551.000	19%	\$655.690
	<ul style="list-style-type: none"> Se deberá realizar la migración de la información ya estructurada y que actualmente se trabaja en el árbol de trámites de la Alcaldía. 	UND	1	\$551.000	19%	\$655.690
	<ul style="list-style-type: none"> Levantamiento de información adicional obtenida por cada dependencia de la entidad y cargue en el sistema del árbol de atención del chatBot 	UND	1	\$551.000	19%	\$655.690
	<ul style="list-style-type: none"> Efectuar el despliegue de imagen institucional proporcionado por la entidad (Avatar) 	UND	1	\$232.000	19%	\$276.080
	<ul style="list-style-type: none"> Consulta y descarga de la base de conocimiento para recuperar la información relacionada y sugerida para el usuario, se debe realizar durante la vigencia del contrato 	UND	1	\$580.000	19%	\$690.200
	<ul style="list-style-type: none"> Uso de animaciones y enlaces autorizados por la Alcaldía de Funza, se debe realizar durante la vigencia del contrato 	UND	1	\$406.000	19%	\$483.140
	<ul style="list-style-type: none"> Generación de informes por filtros de fechas de atención al usuario en tiempo real durante la 	UND	1	\$696.000	19%	\$828.240



SC-CER116470



SA-CER753750



ST-CER753753



CO-SC-CER116470
CO-ST-CER753763
CO-SA-CER753750



	<p>vigencia del contrato que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción. • Trámites y/o servicios más consultados. • Número de conversaciones cerradas o abiertas. • Número de conversaciones resueltas o no. • Número de usuarios atendidos • Número de respuestas y descripción de las respuestas utilizadas. <p>Reporte de transferencias entre agentes para definir grupos de atención.</p>					
	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento en el entrenamiento del chatbot con IA, optimizando respuestas y mejorando la interacción con los usuarios para una comunicación eficiente y personalizada, durante la ejecución del contrato 	UND	1	\$551.000	19%	\$655.690
	<ul style="list-style-type: none"> • Enlace de conexión con el chatBot desde WhatsApp por parte de los ciudadanos. 	UND	1	\$232.000	19%	\$276.080
	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de una encuesta de satisfacción para el ciudadano al concluir cada interacción con el chatbot y los usuarios de atención humana 	UND	1	\$551.000	19%	\$655.690
	<ul style="list-style-type: none"> • Registro y almacenamiento de la información proporcionada por el usuario durante la interacción con el BOT, con opción de exportación de la conversación, se debe realizar durante toda la ejecución del contrato 	UND	1	\$551.000	19%	\$655.690
	<ul style="list-style-type: none"> • La plataforma permitirá el registro y gestión de documentos digitales (PDF, imágenes y material audiovisual) asociadas a las respuestas del chatbot. • Los archivos podrán ser enviados directamente al usuario cuando su tamaño y características técnicas lo permitan, conforme a las restricciones de la plataforma de mensajería utilizada. • En caso de superar los límites técnicos permitidos, el sistema podrá suministrar enlaces seguros de descarga alojados en infraestructura definida por la entidad o en almacenamiento en nube asociado al servicio. 	UND	1	\$551.000	19%	\$655.690
	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción Exitosa de Chatbot con Inteligencia Artificial (IA) entre un usuario final (ciudadano/administrado) y la solución tecnológica de chatbot (basada en IA o flujos guiados), con el objetivo de resolver una consulta, radicar un trámite o suministrar información. 	UND	9000	\$2.359.440	19%	\$2.807.734
SopORTE	<ul style="list-style-type: none"> • El proveedor deberá entregar a la entidad un manual de usuario, en formato digital, que incluya el procedimiento paso a paso para la administración del chatbot, el cual deberá ser explicado durante las sesiones de capacitación y contemplar como mínimo el acceso a la plataforma, gestión de usuarios, actualización de contenidos, modificación de flujos conversacionales, consulta de interacciones y generación de reportes, entre otras funcionalidades. 	UND	1	\$522.000	19%	\$621.180
	SopORTE mensual remoto 8x5 y mesa de ayuda con tickets 7x24 para resolución de fallas. En modalidad virtual o presencial, según acuerdos	UND	1	\$3.712.000	19%	\$4.417.280



SC-CER116470



SA-CER753750



ST-CER753753



CO-SC-CER116470
CO-ST-CER753763
CO-SA-CER753750



	<p>de nivel de servicios y matriz de escalamiento. Se debe realizar durante toda la vigencia del contrato.</p> <p>Las incidencias se atenderán según su nivel de gravedad, con los siguientes tiempos de respuesta y resolución:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivel de Gravedad</th> <th>Ejemplo de Problema</th> <th>Tiempo de Respuesta</th> <th>Tiempo de Resolución</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Critico</td> <td>Caída total del chatbot o del VPS.</td> <td>15 - 45 minutos</td> <td>30 min - 2 horas</td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td>Lealtad extrema del VPS.</td> <td>30 - 60 minutos</td> <td>30 min - 4 horas</td> </tr> <tr> <td>Medio</td> <td>Errores intermitentes o fallos menores en el servicio.</td> <td>1 - 2 horas</td> <td>1 - 6 horas</td> </tr> <tr> <td>Bajo</td> <td>Ajustes menores o mejoras en la configuración.</td> <td>1 - 4 horas</td> <td>1 - 8 horas</td> </tr> </tbody> </table> <p>contados a partir de la suscripción del acta de inicio sin exceder el 28 de diciembre de 2026</p>	Nivel de Gravedad	Ejemplo de Problema	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución	Critico	Caída total del chatbot o del VPS.	15 - 45 minutos	30 min - 2 horas	Alto	Lealtad extrema del VPS.	30 - 60 minutos	30 min - 4 horas	Medio	Errores intermitentes o fallos menores en el servicio.	1 - 2 horas	1 - 6 horas	Bajo	Ajustes menores o mejoras en la configuración.	1 - 4 horas	1 - 8 horas					
Nivel de Gravedad	Ejemplo de Problema	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución																							
Critico	Caída total del chatbot o del VPS.	15 - 45 minutos	30 min - 2 horas																							
Alto	Lealtad extrema del VPS.	30 - 60 minutos	30 min - 4 horas																							
Medio	Errores intermitentes o fallos menores en el servicio.	1 - 2 horas	1 - 6 horas																							
Bajo	Ajustes menores o mejoras en la configuración.	1 - 4 horas	1 - 8 horas																							
Servicio de alojamiento	El servicio será prestado en infraestructura en la nube equivalente o superior a un VPS con 8 GB RAM, 6 Cores y 160 GB de almacenamiento, garantizando disponibilidad, seguridad y rendimiento adecuados para la operación del servicio.	UND	1	\$1.624.000	0%	\$1.624.000																				
Usuarios administradores	Acceso a plataforma de administración y reportes estadísticos del chatbot, 2 administradores, con vigencia del servicio de siete (7) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio sin exceder el 28 de diciembre de 2026.	UND	1	\$522.000	19%	\$621.180																				
	Acceso a plataforma de respuesta, asignación, escalamiento de asesores. Paquete por 20 agentes, con vigencia del servicio de siete (7) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio sin exceder el 28 de diciembre de 2026.	UND	1	\$1.624.000	19%	\$1.932.560																				
SUB TOTAL						\$24.022.440																				
IVA						\$4.255.704																				
TOTAL						\$28.278.144																				



SC-CER116470



SA-CER753750



ST-CER753753



CO-SC-CER116470
CO-ST-CER753763
CO-SA-CER753750