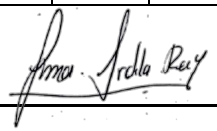
ADRES		**FORMATO OFERTA ECONÓMICA - SERVICIO MENSAJERÍA PARA CHATBOT PROPIO**

OBJETO: Contratar los servicios tecnológicos para la habilitación y operación del canal institucional de atención digital mediante la plataforma WhatsApp Business API, en el marco de la plataforma Meta, incluyendo la administración de la cuenta corporativa, la gestión de mensajería y su integración con los Chat Bot institucionales de la ADRES, con el fin de fortalecer los canales digitales de atención a los usuarios. ID-097-DGRAL

ITEM	ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL SERVICIO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VIGENCIA	VALOR TECHO UNITARIO DE LA ADRES	VALR OFERTADO POR EL PROPONENTE ANTES DE IVA	VALOR IVA	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA (SI APLICA)
1	Línea telefónica con e-card o sim card para la integración con el ChatBot, que debe cumplir los siguientes requisitos: •El número de celular no debe haber sido utilizado previamente en WhatsApp. •El número de celular debe estar registrado a nombre de la ADRES. •Debe garantizarse que el número de teléfono se puede asociar a la plataforma Meta para activar el servicio de WhatsApp Business. •El número debe estar asociado a una línea postpago para su funcionamiento •La línea debe operar mediante e-card o sim-card que debe ser entregada por el proveedor a la ADRES.	Servicio	1	**Hasta 31 de Diciembre de 2026**	**$ 1.005.550**	**$ 100.000,00**	**$ 19.000,00**	$ 119.000,00
2	Servicio de pago de mensajería tipo marketing tramitado en la plataforma de Meta (Business Manager), tipo bolsa, el cual permita: 1.Cloud API Meta servicio incluido 2.Servicio mensajería tipo marketing 3.WhatsApp Business, que tiene las siguientes características mínimas: -Capacidad para crear y administrar grupos de hasta 1.024 participantes. -Envío y recepción de archivos de hasta 2 GB por elemento. -Configuración de mensajes automáticos de bienvenida y ausencia, así como respuestas rápidas. -Acceso simultáneo de hasta diez (10) agentes por cada línea, desde equipos institucionales (versión escritorio o web). -Personalización del perfil empresarial conforme a la imagen corporativa e información oficial de la Entidad. -Disponibilidad de un catálogo de documentos públicos para consulta. -Capacidad de integración con el CRM para facilitar la gestión y seguimiento de las interacciones. Proyecciones para uso con los chats propios de la ADRES: 50.000 conversaciones mensuales distribuidas así: i) Validación automatizada de reclamaciones con víctimas o usuarios finales asociados a reclamaciones por servicios de salud (no relacionados con SOAT): cuarenta mil (40.000) conversaciones mensuales tipo marketing. ii) Fortalecimiento del relacionamiento con actores del sistema: diez mil (10.000) conversaciones mensuales tipo marketing Esta proyección no constituye consumo mínimo obligatorio para la ADRES ni genera obligación de agotar el valor total contratado. **Nota.** La ADRES no requiere una plataforma intermediaria para la gestión de los mensajes enviados o recibidos, toda vez que los chatbots son propios y desarrollados por la Entidad. **Necesidad.** Se requiere servicio de pago (BROKER) por bolsa de mensajes tipo marketing, consumibles durante la vigencia: trescientos cincuenta mil (350.000) conversaciones tipo marketing hasta el 31 de diciembre de 2026. El servicio de mensajería deberá soportar la operación de dos (2) chatbots institucionales, correspondientes a los procesos de: i) Validación automatizada de reclamaciones con víctimas o usuarios finales asociados a reclamaciones por servicios de salud (no relacionados con SOAT) y ii) fortalecimiento del relacionamiento con actores del sistema.	Conversaciones tipo Marketing	**350.000**	**Hasta 31 de Diciembre de 2026**	**$ 33.705.000**	**$ 17.894.148,08**	**$ 3.399.888,00**	$ 21.294.036,00



Nombre del representante Legal	IRMA GLADYS ARDILA REY
Nombre del contratista	INNOVA TECH IT S.A.S
NIT	900.860.807-0
Correo Electronico	directora.gobierno@happybpo.co
Telefóno	3152127089

Nota 1: Los valores deben ser en enteros sin decimales.
Nota 2: Revise todos los requerimientos que se exponen en el documento "Anexo Especificaciones"; y formule su cotización en concordancia con este.
Nota 3: El interesado debe incluir todos los costos y gastos directos e indirectos en que debe incurrir el contratista durante la ejecución del contrato de acuerdo con las especificaciones de la Ficha Técnica, las obligaciones tributarias de acuerdo con las normas aplicables para el tipo de servicio y contrato correspondiente, y los costos de las pólizas.
Nota 4: La cotización tendrá una vigencia de 90 dias a partir de la fecha de cierre de la Solicitud de Información a proveedores.
Nota 5: En la columna "Tarifa IVA %", asigne la tarifa de IVA que corresponda (SI APLICA).
Nota 6: Los valores BRUTOS mas IVA se aproximarán por exceso o por defecto al entero más cercano así: (i) si es igual o superior a 50 centavos, se aproxima al entero siguiente; (ii) si es inferior a 50 centavos se baja al entero anterior.
Nota 7: El unico componentes se debe cotizar de acuerdo con lo establecido en el anexo técnico y el numero de meses indicado en este formato.