FICHA TECNICA

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU

PROCESO: Renovación y actualización de la licencia de Uso de asistente virtual (Chatbot) implementado en el WhatsApp y en la página web de Instituto de Desarrollo Urbano.

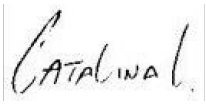
Prestación de servicio Chatbot IDU.	
Denominación del Bien:	Renovación y actualización de la licencia de Uso de asistente virtual (Chatbot) implementado en el WhatsApp y en la página web del Instituto de Desarrollo Urbano.
Clasificación UNSPSC:	83111507 - Servicios de buró de central de llamadas (“call center”)
Unidad de Medida:	Unidad
ÍTEM	**CARACTERÍSTICA**
1.1 ESPECIFICACIONES Y CARACTERISTICAS TÉCNICAS DEL SOFTWARE ACTUAL	
1 Generalidades	Actualmente el Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con un asistente virtual denominado (Chatbot), por medio del cual se estableció una herramienta de comunicación automática con el ciudadano por medio de la página Web institucional y WhatsApp fortaleciendo las políticas de transparencia y servicio al ciudadano y facilitando el acceso a la información pública de manera ágil, pertinente y oportuna. Este servicio finaliza el 22 de julio de 2026, por lo anterior, el IDU requiere garantizar la continuidad del servicio durante la vigencia 2026.
2 Alcance	El objeto del contrato tiene como alcance: • Prestar el servicio de asistente virtual (Chatbot) por el término de seis (6) meses, incluido el soporte y actualización de tableros de control, reportes y estadísticas del chatbot • Horas para mejoras de acuerdo con los requerimientos evolutivos e integraciones del Chatbot que se consumirán a demanda y a monto agotable.
3 Soporte Telefónico	El contratista debe garantizar el acceso al centro de soporte telefónico en la modalidad 7*24 (Siete días a la semana / veinticuatro horas al día). Tipo de solicitudes: El IDU podrá registrar en el centro telefónico las fallas correspondientes al asistente virtual (Chatbot), los requerimientos de solución de problemas. Registro y seguimiento de solicitudes: El IDU recibirá de manera mensual por parte del contratista un número de registro de llamadas y contará con un seguimiento y escalamiento de solicitudes por parte del centro de soporte.
4 Perfil Profesional	El contratista deberá contar con personal con la experiencia requerida para llevar a las mejoras al asistente virtual (Chatbot) y para garantizar la correcta prestación del servicio objeto de contrato. Para realizar estas actividades, se necesita que el personal cuente con los perfiles de Ingenieros, tecnólogos o técnicos en Sistemas y deben contar con experiencia certificada mínimo de un (1) año con funciones relacionadas con la prestación del servicio de asistente virtual (Chatbot)

FICHA TECNICA

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU

PROCESO: Renovación y actualización de la licencia de Uso de asistente virtual (Chatbot) implementado en el WhatsApp y en la página web de Instituto de Desarrollo Urbano.

Prestación de servicio Chatbot IDU.	
Denominación del Bien:	Renovación y actualización de la licencia de Uso de asistente virtual (Chatbot) implementado en el WhatsApp y en la página web del Instituto de Desarrollo Urbano.
Clasificación UNSPSC:	83111507 - Servicios de buró de central de llamadas (“call center”)
Unidad de Medida:	Unidad
ÍTEM	**CARACTERÍSTICA**
	Para la verificación del personal, el contratista debe entregar la siguiente documentación en el momento que se indique en el contrato: • Certificados de experiencia. • Copia de la cédula de ciudadanía. • Certificación de formación académica con copia de la Tarjeta profesional de la rama de ingeniería de sistemas y afines. • Certificaciones vigentes de antecedentes expedidos por la Personería Distrital, Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la República, con 30 días de expedido • Certificado de REDAM vigente • Certificado de afiliación a los sistemas de seguridad social y Cajas de Compensación Familiar de conformidad con la ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios, con 30 días de expedido • Certificado de Antecedentes Judiciales y registro de medidas correctivas expedidos por la Policía Nacional, con 30 días de expedido • Tratándose de hombres menores de 50 años se deberá acreditar la definición de la situación militar.
5 Cobertura	El servicio se prestará en la página web del Instituto de Desarrollo Urbano y en la línea de WhatsApp verificada https://www.idu.gov.co/ 3005536259

Elaborado por	**Aprobado por**
Firma: 	Firma: 
Nombre: Laura Catalina López Contreras	**Nombre:** José Alfredo Ruiz Peralta.
Cargo: Contratista – STRT	**Cargo o vinculación:** Subdirector Técnico de Recursos Tecnológicos