JUNTA NACIONAL DE CALIFICACIÓN DE INVALIDEZ	SOLICITUD Y JUSTIFICACIÓN DE COMPRA Y/O SERVICIO	FORMATO	
		FO-UGC-11	
		5/03/2025	V.R: 1.3

*LA IMPRESIÓN DE ESTE DOCUMENTO CONSTITUYE UNA COPIA NO CONTROLADA

FECHA DE SOLICITUD:	**18/12/2025**

TIPO DE SOLICITUD:	**BIENES Y/O SERVICIOS**	**X**	**PRESTACIÓN DE SERVICIOS**	

SOLICITANTE:	JAVIER ORDOÑEZ ORDOÑEZ
CARGO:	PROFESIONAL DE INFRAESTRUCTURA
UNIDAD:	TECNOLOGÍA
LIDER UNIDAD:	**CRISTIAN JEFERSON TRIANA LOPEZ**

DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD	La Junta Nacional de Calificación de Invalidez requiere obtener **el servicio de telefonía en la nube** con el fin de garantizar la continuidad operativa y mantener la calidad en la atención a usuarios y entidades. El contrato actual está próximo a vencer, y es indispensable asegurar que la plataforma continúe ofreciendo funcionalidades críticas como: • **Disponibilidad y estabilidad del servicio** para la comunicación interna y externa. • **Integración con herramientas corporativas** (correo, CRM, videoconferencia). • **Funcionalidades avanzadas**: IVR, grabación de llamadas, colas de atención, reportes. • **Escalabilidad y flexibilidad** para adaptarse a cambios en la demanda. • **Cumplimiento normativo y seguridad** en el manejo de datos sensibles. Obtenerlo permitirá evitar interrupciones en la operación, mantener la eficiencia en la atención y garantizar la continuidad del servicio en escenarios de teletrabajo o contingencia.
JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD	Obtener el servicio de telefonía en la nube es fundamental para garantizar la **continuidad operativa** y la **eficiencia en la atención** que brinda la Junta Nacional de Calificación de Invalidez. El sistema actual ha permitido optimizar la comunicación interna y externa, pero el contrato vigente está próximo a finalizar, lo que podría generar interrupciones en el servicio si no se actúa oportunamente.

	Este servicio es crítico porque: • **Soporta la atención a usuarios y entidades** en procesos de calificación de invalidez, donde la comunicación ágil y segura es indispensable. • **Permite la operación remota y el teletrabajo**, asegurando la continuidad en escenarios de contingencia. • **Reduce costos operativos** frente a soluciones tradicionales, eliminando la dependencia de infraestructura física. • **Cumple con normativas de seguridad y protección de datos**, esenciales para la información sensible que maneja la entidad. • **Integra funcionalidades avanzadas** (IVR, grabación, colas, reportes) que mejoran la experiencia del usuario y la gestión interna. Si no se adquiere, se corre el riesgo de **afectar la calidad del servicio**, generar retrasos en la atención y comprometer la imagen institucional.
TIPOLOGÍA CONTRACTUAL	Compraventa
OBJETO CONTRACTUAL	**Obtener el servicio de telefonía en la nube para la Junta Nacional de Calificación de Invalidez**, garantizando la continuidad operativa, la disponibilidad del sistema y la implementación de funcionalidades avanzadas que permitan la comunicación eficiente, segura y escalable entre la entidad, sus usuarios y demás actores relacionados.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

1. Alcance del servicio

Tipo de solución: PBX en la nube (UCaaS) con acceso PSTN.
Funcionalidad principal:

IVR transaccional con enrutamiento por opciones y validaciones básicas (DTMF), hasta 130 extensiones.
1 agente IVR (capacidad de proceso para el flujo IVR definido).
5 canales entrantes concurrentes para llamadas entrantes a DID/IVR.
Bolsa de 12.000 minutos a destinos móviles nacionales (Colombia) para tráfico saliente del mes.

100 GB de almacenamiento para grabación de llamadas.

Acceso de usuarios: softphone en desktop (Windows/macOS) y móvil (Android/iOS).
Operación multi-sede y teletrabajo (acceso desde internet, sin dependencia de PBX física local).

2. Funcionalidades mínimas

2.1 IVR transaccional

Árbol de menús de múltiples niveles (p. ej., 1–2 niveles), enrutamiento por horario, idioma, y opción de transferencia a agente/cola.
Mensajería de bienvenida e información personalizada (audios WAV/MP3).
Validación por DTMF (p. ej., número de documento, radicado) y consulta básica a "agente IVR" (motor del proveedor).
Anuncio de tiempos de espera y opción de devolución de llamada (callback) opcional.

2.2 Gestión de llamadas

Transferencia (ciega/atendida), retención, grupos de timbre, captura (pick-up), estacionamiento (parking).
Buzón de voz a correo (VM-to-email) por extensión.
Directorio corporativo y marcación por nombre/contacto.
Grabación de llamadas configurable (por cola, por agente o total), con acceso según perfiles.

3. Capacidad y límites

Canales entrantes concurrentes: 5 (ampliables bajo demanda).
Minutos salientes incluidos: 12.000 minutos/mes a móviles nacionales; acumulación/no acumulación según política del proveedor (declarar).
Almacenamiento de grabaciones: 100 GB, con alertas de cuota y políticas de retención (p. ej., 90/180/365 días).
Extensiones: hasta 130 con posibilidad de crecimiento.
DID públicos: portabilidad de números actuales (si aplica).

4. Calidad y SLA

Disponibilidad del servicio (PBX): ≥ 99,95% mensual.
Disponibilidad de rutas PSTN: ≥ 99,9% mensual.
Tiempo de respuesta a incidentes críticos (P1): ≤ 30 min; remediación ≤ 4 h.
QoS voz: MOS medio ≥ 4,0; Jitter ≤ 30 ms; pérdida de paquetes ≤ 1%.
Mesa de ayuda 7x24 para P1–P2; soporte en español.

5. Seguridad y cumplimiento

Cifrado: SIP sobre TLS 1.2+ y media SRTP (AES-128 o superior).
Control de acceso: MFA para consola administrativa; RBAC (admin, supervisor, agente, auditor).
Anti-fraude/anti-toll: límites de destino, listas de bloqueo, detección de ataques SIP, protección SBC.
Grabaciones: cifrado en reposo, trazabilidad, perfiles de acceso y auditoría.
Cumplimiento legal (Colombia): protección de datos personales (Ley 1581/2012 y normas complementarias).
Residencia de datos: preferencia en Colombia/LATAM; datacenters con ISO 27001 y TIER III o superior.

6. Implementación y operación

Onboarding: levantamiento de flujos, diseño del IVR, configuración de colas y perfiles.
Pruebas de aceptación (UAT): funcionales (IVR, grabación), calidad de voz y carga.
Capacitación: administradores, supervisores y agentes (manuales y videos).
Informes mensuales: disponibilidad, calidad (QoS), uso de minutos y almacenamiento.

7. Entregables

Plan de numeración (DID/extensiones) y diseño del IVR.
Matriz de permisos/perfiles y manuales de operación.
Acta de pruebas (funcionales/QoS).
Informe de puesta en producción.
Reporte mensual de operación y consumo (minutos/almacenamiento).

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:

1. Garantizar la prestación continua del servicio de PBX en la nube con las características contratadas (IVR transaccional, canales, minutos, grabaciones).
2. Configurar y habilitar el IVR, las extensiones, los canales entrantes y el agente IVR según los requerimientos del cliente.
3. Proveer la bolsa de 12.000 minutos mensuales a móviles nacionales, asegurando su disponibilidad durante la vigencia del contrato.
4. Administrar el almacenamiento de grabaciones (100 GB) y garantizar acceso seguro a las mismas.
5. Brindar soporte técnico 7x24 para incidentes críticos y atención en español.
6. Cumplir con los niveles de servicio (SLA) establecidos (disponibilidad mínima del 99,95%).
7. Implementar medidas de seguridad para cifrado de llamadas y protección de datos personales conforme a la normativa vigente.
8. Capacitar al personal designado por la entidad en el uso básico del sistema (softphones, IVR, grabaciones).
9. Entregar reportes mensuales sobre consumo de minutos, uso de almacenamiento y disponibilidad del servicio.

10. Realizar la portabilidad de números y garantizar la continuidad del servicio durante la transición.

REQUISITOS TÉCNICOS

1. PBX en la nube con acceso desde cualquier ubicación (multi-sede y teletrabajo).
2. IVR transaccional con capacidad para enrutamiento y hasta las extensiones requeridas.
3. Capacidad mínima:

   5 canales entrantes simultáneos.
   Bolsa de 12.000 minutos mensuales a móviles nacionales.
   100 GB para almacenamiento de grabaciones.
   1 agente IVR para gestión automatizada.

4. Acceso de usuarios:

   Softphone para PC (Windows/macOS).
   Aplicación móvil (Android/iOS).

5. Funciones básicas: transferencia de llamadas, buzón de voz, grabación, reportes.
6. Seguridad: cifrado de llamadas (SIP-TLS y SRTP) y cumplimiento de Ley 1581 de 2012 (protección de datos).
7. Disponibilidad: SLA mínimo del 99,95%.
8. Soporte: mesa de ayuda en español, atención 7x24 para incidentes críticos.
9. Compatibilidad: integración con dispositivos estándar (auriculares USB) y conectividad por Internet estable.
10. Reportes: CDR (detalle de llamadas), consumo de minutos y uso de almacenamiento.

VALOR DEL PROCESO	**$ 5.400.000**
PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	El plazo de ejecución será de dos (2) meses a partir del perfeccionamiento de la Orden de servicio y cumplimiento de los requisitos de ejecución.
SUPERVISION	Javier Ordoñez Ordoñez

Javier Ordoñez Ordoñez **FIRMA FUNCIONARIO SOLICITANTE**	Cristian Triana L. **FIRMA LÍDER DE UNIDAD**	**FIRMA APROBADO REPRESENTANTE LEGAL**