AOC N° 009383A
Estado: APROBADA
Responsable: JUAN CAMILO CASTRILLON BERMUDEZ

1. Información general

Número estudio de mercado
009383E

Objeto
Servicio de administración y soporte de interpretador de voz y call center

Nombre del solicitante / Comprador	Centro de costos	Fecha creación
Juan Camilo Castrillon Bermudez	OPERACIÓN	2026-06-05 15:04:50

Proceso especial
NO APLICA

¿Tiene Anticipo?
NO

2. Justificación y Descripción

Antecedentes

Dentro del crecimiento de la UEN Cívica desde el año 2013, se creó el proceso de monitoreo de equipos de recaudo el cual es atendido por los profesionales 2 de la UEN Cívica, es la primera atención que se brinda de forma remota a los clientes transportadores y servicio al cliente de LA EMPRESA; la cual en los últimos años ha presentado un alta demanda por el incremento de vehículos integrados en las cuencas del AMVA y RCC, conformadas por 33 empresas transportadoras que requieren de una atención oportuna para honrar las obligaciones con dichas Empresas transportadoras, lo cual genera en los usuarios una experiencia memorable en el uso del sistema de recaudo Cívica. Actualmente con el recurso interno que cuenta LA EMPRESA no se alcanza a optimizar los tiempos de respuesta y la identificación de fallas de manera predictiva, por esta razón al inicio del año 2022 nos planteamos la creación del Centro de Operación, Gestión y Servicios de Ciudad (C.O.C.), donde se realizará la evolución en cuanto a software y hardware del actual monitoreo de equipos de recaudo, por medio de un interpretador de voz con inteligencia artificial que permitirá minimizar los tiempos de atención a nuestros clientes internos y externos.

¿Para qué la contratación?

LA EMPRESA requiere realizar esta contratación con el fin de optimizar y centralizar la operación de sus productos y servicios, generando mejoras significativas en la experiencia del cliente transportador y en en el área de Servicio al Cliente. La implementación de una solución de Inteligencia Artificial para la atención de novedades presentadas en los validadores y para el suministro de información a los usuarios de las Máquinas de Recarga Automáticas permitirá brindar respuestas más ágiles, oportunas y consistentes, reduciendo los tiempos de atención y mejorando los niveles de satisfacción de los usuarios.
Adicionalmente, esta herramienta contribuirá a optimizar los tiempos de respuesta del equipo de Monitoreo frente a las solicitudes e incidentes reportados por los clientes, permitiendo automatizar consultas recurrentes y la gestión inicial de novedades. Como resultado, el personal podrá enfocar una mayor parte de su tiempo en actividades de análisis, seguimiento, control y mejora continua de los procesos, generando mayor valor para la operación.
Esta iniciativa se alinea con la estrategia de innovación tecnológica de LA EMPRESA, promoviendo la transformación digital de los servicios, el fortalecimiento de la eficiencia operativa y una atención más efectiva, moderna y orientada a las necesidades de los usuarios.

Justificación necesidad

Desde el año 2023, la Unidad Estratégica de Negocio (UEN) implementó una solución de voicebot con inteligencia artificial para la recepción y gestión de novedades, así como para la atención de primer nivel sobre los equipos validadores. Esta herramienta permite ejecutar acciones de corrección remota cuando es posible y, en los casos que requieren intervención en sitio, realizar la asignación automática de tickets y la transferencia inmediata al equipo de Monitoreo Cívica, optimizando así los tiempos de atención y respuesta al cliente transportador. Adicionalmente, el canal de interfonía de las Máquinas de Recarga Automática (MRA) es gestionado mediante el mismo voicebot, el cual resuelve consultas frecuentes predefinidas y escala al segundo nivel los casos críticos. Esto ha permitido mejorar la eficiencia operativa del canal, reducir la carga del equipo de Soporte Remoto Cívica y fortalecer la experiencia del usuario.
Considerando que esta solución es actualmente un componente estratégico para la operación del sistema, se requiere garantizar su continuidad mediante la suscripción de un nuevo contrato por el periodo comprendido entre el 13 de agosto de 2026 y el 14 de agosto de 2028.
Para dar cumplimiento a este requerimiento, cabe señalar que la herramienta está implementada en AWS. La continuidad de la marca se fundamenta en la necesidad crítica de garantizar la estabilidad del servicio y salvaguardar las inversiones tecnológicas realizadas. El proyecto se encuentra actualmente desplegado de forma nativa sobre la nube de AWS utilizando Amazon Connect. Mantener la arquitectura tecnológica actualmente desplegada en AWS y Amazon Connect evita reprocesos de ingeniería, costos de migración y riesgos para la continuidad operativa. Un cambio en la marca afectaría de manera directa la continuidad del negocio, introduciendo riesgos innecesarios de parálisis operativa e ineficiencias durante el periodo de transición.

Alcance (¿qué?)

El CONTRATISTA es responsable de la administración y operación completa de la solución, lo que garantiza que LA EMPRESA pueda enfocarse en su negocio principal. El alcance incluye:
1. Administración Integral de la Solución

El CONTRATISTA será responsable de la administración completa de la solución, incluyendo infraestructura, software y servicios asociados. También asumirá los costos y la gestión de los servicios de telefonía, WhatsApp Business y voz con inteligencia artificial, garantizando la continuidad de la operación sin afectar a LA EMPRESA.
2. Soporte Técnico Centralizado

El CONTRATISTA actuará como único punto de contacto para la atención y resolución de incidentes, garantizando soporte técnico y funcional, alta disponibilidad de la plataforma y gestión integral de los casos, incluyendo aquellos que involucren terceros. Además, deberá proporcionar una herramienta para el seguimiento de tickets.
3. Mantenimiento y Evolución Continua

El CONTRATISTA deberá mantener la solución actualizada y en evolución permanente, presentando un plan anual de mejoras, implementando actualizaciones tecnológicas y de seguridad sin costo adicional, y documentando los cambios realizados. También será responsable de corregir cualquier situación que afecte la estabilidad o calidad del servicio.
4. Bolsa de Horas

Se contará con una bolsa de 80 horas destinada exclusivamente a nuevos requerimientos o desarrollos no contemplados en la solución actual. Su utilización requerirá aprobación previa de LA EMPRESA y cada actividad deberá incluir análisis, desarrollo, pruebas, despliegue y capacitación cuando aplique.
5. Infraestructura como Servicio en la Nube AWS

El CONTRATISTA será responsable de asumir la administración integral de la infraestructura AWS del proyecto, incluyendo la transferencia de todos los ambientes y componentes de la solución durante un período de transición de 30 días.
Asimismo, deberá gestionar y asumir el pago mensual de los consumos asociados a AWS, presentando a LA EMPRESA el detalle de los costos y consumos reales para su

validación y aprobación antes del proceso de facturación.

Alternativas de ejecución
En la EMPRESA no se cuenta con el conocimiento y personal idóneo para realizar la administración, operación, soporte, mantenimiento y evolución de soluciones de interpretador de voz, así mismo no se tiene la infraestructura para implementar una solución de estas. Si no se realiza este contrato, el servicio seguiría atendiéndose con el personal interno, no habría optimización en los tiempos de solución de averías y también se requeriría más personal con la ampliación de nuevas rutas del TPC y nuevas maquinas de recarga.
Condiciones preferenciales
NA

3. Presupuesto

Moneda	Trm	Valor sin IVA	IVA	Valor con IVA
COP	0.00	1,138,318,893.28	216,280,589.72	1,354,599,483.00

Observación presupuesto
El presupuesto oficial se establece en la suma de MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y TRES COP IVA INCLUIDO ($ 1.354.599.483 IVA INCLUIDO). Presupuesto para el periodo 2026 - 2028 respaldado con vigencias futuras autorizadas por Resolución CODFIS 34 - Rad. 202650043951 de 2026.

Tipo Documento		
Tipo	**Número**	**Posición**
cdp	30017074	001
cdp	30017074	002
cdp	30017075	001
cdp	30017075	002
cdp	30017076	001
cdp	30017076	002

Proyecto	% Recursos FMPPLUS	Modalidad de selección
no	0	Solicitud privada de oferta
Fundamento normativo		
De conformidad con el Artículo Decimosexto del Manual de Contratación de LA EMPRESA Resolución JD151 de 2017, el proceso de selección se adelantará a través de una Solicitud Privada de Ofertas, de manera que se invitaran mínimo 3 proveedores identificadas a partir de las condiciones de mercado. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo décimo sexto de dicho manual, por ser una compra mayor a 150 SMMLV y menor de 1050 SMMLV.		

4. Descripción del objeto a contratar y sus especificaciones esenciales

País ejecución	Ciudad ejecución	Importación de tecnología
Colombia	BELLO	N/A

Plazo del contrato (Días)	Fecha fin	
730	2028-08-14	
Tipo de contrato	**Tipo de inicio de contrato**	**Plazo de pago**
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Orden de inicio	Pago a 45 días

Observaciones Forma de pago

LA EMPRESA efectuará al CONTRATISTA los pagos de la siguiente manera:
• Administración Integral de la Solución: Se pagará mes vencido conforme a la ejecución realizada y aprobada por los supervisores del Metro.
• Soporte Técnico Centralizado: Se pagará mes vencido conforme a la ejecución realizada y aprobada por los supervisores del Metro.
• Mantenimiento y Evolución Continua: Se pagará mes vencido conforme a la ejecución realizada y aprobada por los supervisores del Metro.
• Infraestructura como Servicio en la Nube AWS: Se pagará mes vencido conforme a la ejecución realizada y aprobada por los supervisores del Metro.
• Bolsa de Horas: Se pagará mes vencido conforme a la ejecución de horas ejecutadas y aprobada por los supervisores del Metro.
PARÁGRAFO 1: El pago se efectuarán por parte de LA EMPRESA, previa presentación de la factura la que deberá cumplir con los requisitos del Estatuto Tributario y contener el número del contrato y legalizada con el informe suscrito por el supervisor del contrato, donde conste el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
PARÁGRAFO 2: LA EMPRESA pagará a EL CONTRATISTA mediante abono en su cuenta, previa presentación de la factura. De acuerdo con las disposiciones de la DIAN, la factura debe presentarse por regla general electrónicamente, para lo cual EL CONTRATISTA debe enviar el documento digital cumpliendo con los requerimientos y directrices de LA EMPRESA en cuanto a la facturación electrónica. En caso de no estar obligado a facturar electrónicamente, EL CONTRATISTA deberá radicar la factura en la ventanilla de gestión documental de LA EMPRESA.
PARÁGRAFO 3: De manera previa a la realización de los pagos, EL CONTRATISTA deberá acreditar el cumplimiento de sus obligaciones con el sistema de seguridad social integral y pagos parafiscales que le correspondan.
PARÁGRAFO 4: La aprobación de los pagos correspondientes a los elementos entregados a entera satisfacción se realizará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la radicación de la factura, si no ha tenido correcciones por parte de LA EMPRESA, o de la fecha en que sea devuelta con las correcciones. Los pagos se harán dentro de los CUARENTA Y CINCO (45) días calendario siguientes a la aprobación de los mismos. Si LA EMPRESA glosare alguna de ellas, de todas maneras, procederá a efectuar el pago de las sumas no discutidas, dentro de los plazos establecidos, sin que la aceptación de este pago implique renuncia de EL CONTRATISTA al saldo en discusión.
PARÁGRAFO 5: LA EMPRESA deducirá del valor del contrato, todos los impuestos y retenciones a que haya lugar en el momento de hacer el pago, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
PARÁGRAFO 6: Una vez enviada la orden de inicio del contrato, El CONTRATISTA deberá entregar en Administración documental el certificado bancario (con fecha de expedición no mayor a 30 días calendario) de la cuenta donde se depositarán los pagos derivados del contrato. Si El CONTRATISTA requiere un cambio de su cuenta bancaria, deberá aportar el certificado de la nueva cuenta (con fecha de expedición no mayor a 30 días calendario), incluyendo una carta firmada por el representante legal autorizando el cambio.
PARÁGRAFO 7: EL CONTRATISTA deberá cumplir con las directrices de LA EMPRESA en cuanto a facturación electrónica, cuando a ello haya lugar.
PARÁGRAFO 8: Para el alcance de servicios en la nube la Empresa pagará al contratista en pesos colombianos los valores facturados en dólares por el contratista, a la TRM de la fecha del día de cada pago.

5. Análisis de invitados

Proveedor	Nit	Representante legal	Correo	Razones técnicas

ASF SOLUCIONES S.A.S.	900617221	Guisao Correa Carolina	licitaciones@asfsoluciones.com	l proveedor manifiesta que tiene tiene las capacidades y experiencia para prestar los servicios de consultoría requeridos
HIGH TECH SOFTWARE S.A.S	900718336	Villamizar Bohórquez Diana Carolina	contratacion@nuvu.cc	l proveedor manifiesta que tiene tiene las capacidades y experiencia para prestar los servicios de consultoría requeridos
NUA TECHNOLOGY SAS	901144257	Balcázar Cárdenas Carlos Andrés	ana.martinez@nuatechnology.com	l proveedor manifiesta que tiene tiene las capacidades y experiencia para prestar los servicios de consultoría requeridos

6. Evaluadores

Tipo Evaluador	Usuario
Orden Legal	Victor Raul Ricardo Castañeda
Orden técnico	Carlos Andres Posada
Orden Económico	Juan Camilo Castrillon Bermudez

7. Supervisión / Interventoria

Tipo de supervisión
Supervisión conjunta

Supervisor	Descripción
Carlos Andres Posada	Supervisor técnico principal
Supervisor	**Descripción**
John Alejandro Calderon Olarte	Supervisor técnico suplente
Supervisor	**Descripción**
Jhojan David Berrio Duran	Supervisor administrativo principal
Supervisor	**Descripción**
Vanessa Bedoya Valderrama	Supervisor administrativo suplente

8. Anexos

Titulo	Archivo
Análisis Tributario	Disponible para descargar desde la página
Análisis de Riesgos	Disponible para descargar desde la página
Correo validación AR	Disponible para descargar desde la página
Anexo tratamiento de Datos - No requiere	Disponible para descargar desde la página
Requisitos técnicos habilitantes	Disponible para descargar desde la página
Ajuste al estudio de mercado	Disponible para descargar desde la página
Anexo Especificaciones Técnicas	Disponible para descargar desde la página
Formato de presentación de la oferta 9383	Disponible para descargar desde la página

9. Comité

Número de comité	fecha
	0000-00-00

10. Historial de aprobaciones

Usuario	Aprobación	Fecha
Andres Tamayo Bustamante	APROBADO	2026-07-23 14:18:43
Nestor Julian Gomez Vanegas	APROBADO	2026-07-23 09:03:15
Carlos David Agudelo Herron	APROBADO	2026-07-23 09:01:28
Carlos David Agudelo Herron	APROBADO	2026-07-23 09:01:08
Carlos Hernando Ortiz Espinosa	APROBADO	2026-07-22 06:51:16
Carlos Hernando Ortiz Espinosa	APROBADO	2026-07-22 06:50:57