

ANEXO TÉCNICO

ANEXO DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO:

Contratar soluciones tecnológicas en la nube (SaaS) para el monitoreo y análisis de datos digitales, la gestión de contenidos y el seguimiento de estrategias de pauta digital de la entidad.

1. ALCANCE DEL OBJETO:

El presente proceso comprende la contratación de soluciones tecnológicas en la nube (SaaS) para la gestión de contenidos en redes sociales, el monitoreo y análisis de datos digitales, y el seguimiento de estrategias de pauta de la entidad.

Incluye la provisión, implementación, configuración, puesta en funcionamiento, administración tecnológica y soporte especializado de las plataformas; la generación de reportes estratégicos; la capacitación de usuarios; la elaboración de un diagnóstico inicial con recomendaciones de mejora; y, de manera complementaria, el monitoreo de medios tradicionales para integrar una visión del impacto comunicacional de la Entidad.

El contratista deberá garantizar la disponibilidad, seguridad de la información, continuidad del servicio y la legalidad del licenciamiento durante la ejecución del contrato.

2.1 PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será desde la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, y hasta el treinta y uno (31) de diciembre de 2026.

Durante este período, el contratista deberá garantizar la disponibilidad, operación, soporte técnico, mantenimiento, acceso a las plataformas tecnológicas, generación de reportes, monitoreo de medios digitales y tradicionales, así como el cumplimiento de todas las obligaciones previstas en el presente Anexo de Condiciones Técnicas Esenciales.

2. CÓDIGO ESTÁNDAR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NACIONES UNIDAS (UNSPSC, V.14.080)

Código Segmento	Nombre Segmento	Código Familia	Nombre Familia	Código Clase	Nombre Clase
80000000	servicios de gestión, servicios profesionales de empresa y servicios administrativos	80100000	Servicios de asesoría de gestión	80101500	Servicios de consultoría de negocios y administración corporativa

Sede Central

Calle 44 # 53 - 37, CAN, Bogotá D.C.

Código postal: 111321

Línea conmutador PBX: 018000 423713

Línea nacional gratuita PBX: 018000 423713

www.esap.edu.co



80000000	servicios de gestión, servicios profesionales de empresa y servicios administrativos	80100000	Servicios de asesoría de gestión	80101600	Gerencia de proyectos
44000000	Equipos de Oficina, Accesorios y Suministros	44110000	Accesorios de oficina y escritorio	44112000	Sistemas de planificación
82000000	Servicios Editoriales, de Diseño, de Artes Gráficas y Bellas Artes	82100000	Publicidad	82101500	Publicidad impresa
82000000	Servicios Editoriales, de Diseño, de Artes Gráficas y Bellas Artes	82100000	Publicidad	82101600	Publicidad difundida
82000000	Servicios Editoriales, de Diseño, de Artes Gráficas y Bellas Artes	82100000	Publicidad	82101800	Servicios de agencia de publicidad
82000000	Servicios Editoriales, de Diseño, de Artes Gráficas y Bellas Artes	82110000	Escritura y traducciones	82111900	Servicios de noticias y publicidad
86000000	Servicios Educativos y de Formación	86100000	Formación profesional	86101700	Servicios de capacitación vocacional no – científica
43000000	Tecnología de la Información, Radiodifusión y Telecomunicaciones	43230000	Software	43232300	Software de gestión y consulta de datos
81000000	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	81110000	Servicios informáticos	81112500	Servicio de alquiler o arrendamiento de licencias de software informático
43000000	Tecnología de la Información, Radiodifusión y Telecomunicaciones	43230000	Software	43231500	Software específico para funciones comerciales
81000000	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	81110000	Servicios informáticos	81112200	Mantenimiento y soporte de software
81000000	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	81110000	Servicios informáticos	81112300	Mantenimiento y soporte de hardware informático

Sede Central

Calle 44 # 53 - 37, CAN, Bogotá D.C.

Código postal: 111321

Línea conmutador PBX: 018000 423713

Línea nacional gratuita PBX: 018000 423713

www.esap.edu.co

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

Para la implementación de soluciones tecnológicas en la nube (SaaS), el contratista deberá desarrollar actividades orientadas al monitoreo y análisis de datos digitales, gestión de contenidos, seguimiento de estrategias y medición del impacto en medios digitales y tradicionales.

Durante este período, el contratista deberá garantizar la disponibilidad, operación, soporte técnico, mantenimiento, acceso a las plataformas tecnológicas, generación de reportes, monitoreo de medios digitales y tradicionales, así como el cumplimiento de todas las obligaciones previstas en el presente Anexo de Condiciones Técnicas Esenciales.

El servicio deberá incluir la provisión, implementación, operación y soporte de plataformas tecnológicas, así como la generación de reportes estratégicos.

Las soluciones podrán ser propias o de terceros, garantizando disponibilidad, escalabilidad, seguridad de la información y cumplimiento de la normatividad vigente en protección de datos. Al finalizar el contrato, el contratista deberá realizar la entrega de la información institucional generada durante la ejecución contractual y, cuando corresponda, proceder a su eliminación segura de los sistemas bajo su administración, certificando dicha actuación al supervisor del contrato, sin perjuicio de las obligaciones legales de conservación que resulten aplicables.

Los licenciamientos de las plataformas digitales utilizadas deberán estar vigentes desde el inicio de la ejecución contractual y mantenerse durante toda su vigencia. El contratista deberá acreditar, al inicio de la ejecución y cuando sea requerido por la supervisión, la legalidad, vigencia y habilitación de los licenciamientos ofertados, mediante certificados del fabricante, distribuidor autorizado, contratos de licenciamiento, facturas, cartas de autorización o cualquier otro documento idóneo que permita verificar dicha condición, los cuales podrán ser verificados por la ESAP, a través del supervisor del contrato, en cualquier momento durante la ejecución. El contratista deberá garantizar una disponibilidad mínima del noventa y nueve punto cinco por ciento (99,5%) de las plataformas durante la vigencia del contrato, exceptuando las ventanas de mantenimiento previamente informadas y autorizadas por la ESAP. El cumplimiento podrá verificarse mediante reportes de disponibilidad generados por la plataforma o certificados emitidos por el proveedor

Así mismo, los productos y entregables se entenderán recibidos a satisfacción cuando cumplan las especificaciones técnicas previstas en el presente Anexo, sean entregados dentro de los plazos establecidos y cuenten con la validación del supervisor del contrato mediante el acta o documento de recibo correspondiente, como se encuentran definidas en cada una de las siguientes funcionalidades.

Criterios de aceptación: Los productos y entregables se entenderán recibidos a satisfacción cuando cumplan las especificaciones técnicas previstas en el presente Anexo, sean entregados dentro de los plazos establecidos y cuenten con la validación del supervisor del contrato mediante el acta o documento de recibo correspondiente.

Sede Central

Calle 44 # 53 - 37, CAN, Bogotá D.C.

Código postal: 111321

Línea conmutador PBX: 018000 423713

Línea nacional gratuita PBX: 018000 423713

www.esap.edu.co



4.1 Plataformas digitales para gestión y analítica

4.1.1 Gestor de contenidos en redes sociales

El contratista deberá proporcionar una herramienta con mínimo las siguientes funcionalidades:

- Acceso para mínimo un (1) usuario
- Monitoreo de perfiles institucionales
- Bandeja de entrada unificada
- Calendario de contenidos
- Programación de publicaciones
- Etiquetado de mensajes
- Informes de desempeño y pauta paga
- Informes comparativos en redes sociales (Instagram, Facebook, YouTube, X, TikTok, LinkedIn, entre otras)

Analítica y recomendaciones:

La herramienta deberá incluir funcionalidades de análisis automatizado que permitan:

- Identificación de horarios óptimos de publicación
- Frecuencia recomendada
- Segmentación de audiencias
- Recomendaciones basadas en datos históricos

Estas recomendaciones deberán estar sustentadas en métricas verificables.

4.1.2 Plataforma de analítica y monitoreo de datos digitales

Deberá incluir:

- Acceso para mínimo un (1) usuario
- Capacidad de captura hasta 1.200.000 menciones durante el contrato
- La plataforma deberá operar de manera continua (24/7) para la generación automática de alertas y monitoreo.
- Reporte diario automatizado
- Reporte mensual consolidado
- Visualización en tiempo real
- Métricas de desempeño e interacción
- Alertas de riesgo reputacional

Sede Central

Calle 44 # 53 - 37, CAN, Bogotá D.C.

Código postal: 111321

Línea conmutador PBX: 018000 423713

Línea nacional gratuita PBX: 018000 423713

www.esap.edu.co



- Identificación de influenciadores y detractores
- Análisis de sentimiento, emociones y audiencias

Nota técnica:

Los análisis se basan en modelos automatizados que procesan grandes volúmenes de datos. Estos resultados deberán complementarse con análisis especializado para su correcta interpretación estratégica.

4.2 Capacitación y soporte

El contratista deberá:

- Realizar dos (2) talleres de capacitación cuya ejecución deberá acreditarse mediante listas de asistencia, grabaciones de las sesiones, material utilizado y acta o certificado expedido por el contratista.
- Capacitar mínimo a cinco (5) funcionarios
- Entregar grabaciones de las sesiones
- Brindar soporte técnico durante toda la ejecución del contrato. El soporte funcional y técnico será prestado en horario hábil de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m., sin perjuicio del funcionamiento permanente de la plataforma.

Horario de soporte:

Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.

Canales:

Teléfono, correo electrónico o mensajería instantánea

4.3 Diagnóstico y recomendaciones estratégicas

El contratista deberá entregar un (1) informe que incluya:

- Diagnóstico inicial basado en analítica de datos
- Evaluación del desempeño digital
- Análisis de redes sociales y micrositos institucionales
- Recomendaciones estratégicas alineadas con los objetivos institucionales

Este informe deberá ser socializado en modalidad presencial y/o virtual.

Sede Central

Calle 44 # 53 - 37, CAN, Bogotá D.C.

Código postal: 111321

Línea conmutador PBX: 018000 423713

Línea nacional gratuita PBX: 018000 423713

www.esap.edu.co

El cronograma de actividades deberá presentarse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio.

4.4 Monitoreo de medios tradicionales

Se deberá incluir monitoreo de medios como:

- Televisión
- Radio
- Prensa

El servicio deberá contemplar:

- Alertas ilimitadas vía correo electrónico y mensajería instantánea
- Dos (2) boletines diarios
- Acceso a plataforma 24/7
- Un (1) informe diario automatizado con la información correspondiente a las últimas veinticuatro (24) horas de monitoreo, el cual deberá remitirse diariamente a la hora que establezca el supervisor del contrato al inicio de su ejecución

Definición:

Los medios tradicionales corresponden a canales de comunicación no digitales que operan mediante soportes físicos o señales análogas.

5. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

El contratista deberá garantizar la atención de los requerimientos realizados por la entidad a través de los canales de soporte definidos durante la ejecución del contrato.

Los tiempos de respuesta se medirán dentro del horario de atención establecido de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. Las solicitudes recibidas fuera de dicho horario se entenderán radicadas al inicio del siguiente día hábil.

Tipo de servicio	ANS de respuesta
Informes solicitados por la entidad	Máximo dos (2) días hábiles contados a partir de la radicación de la solicitud.
Incidentes o fallas que afecten el acceso a la plataforma	Confirmación de recepción en máximo ocho (8) horas hábiles y gestión de atención según la complejidad del caso.

Sede Central

Calle 44 # 53 - 37, CAN, Bogotá D.C.
Código postal: 111321
Línea conmutador PBX: 018000 423713
Línea nacional gratuita PBX: 018000 423713
www.esap.edu.co



Solicitudes de soporte funcional o consultas de usuario	Respuesta inicial en máximo un (1) día hábil.
---	---

Medición del ANS

Se considerará cumplido el ANS cuando el contratista emita la respuesta, informe o confirmación correspondiente dentro de los tiempos establecidos. El seguimiento de estos tiempos será realizado por el supervisor del contrato con base en las solicitudes radicadas por los canales definidos.

El incumplimiento ocasional de los ANS no generará automáticamente descuentos o penalidades; sin embargo, podrá ser considerado por la entidad para efectos del seguimiento y evaluación de cumplimiento por parte del contratista de objeto del contrato durante la ejecución contractual.

Atentamente,

MILTON RICARDO MEDINA ANGEL
Comunicaciones ESAP

Proyectó Ramiro Alberto Chacón Martínez-Frente de Mercadeo y Publicidad -Comunicaciones ESAP

Sede Central

Calle 44 # 53 - 37, CAN, Bogotá D.C.
Código postal: 111321
Línea conmutador PBX: 018000 423713
Línea nacional gratuita PBX: 018000 423713
www.esap.edu.co