**Ciudad y fecha:** 19 de agosto del 2026
**Nombre Solicitante:** Diego Fernando Orjuela Rodríguez Técnico de Sistemas.

1. **Definición de la necesidad:** Dentro de las funciones asignadas a la Unidad Administrativa de la Lotería del Tolima se encuentra la de diagnosticar y atender de manera permanente las necesidades relacionadas con el mantenimiento, actualización y fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, hardware y software de la entidad, de conformidad con los sistemas de información y las tecnologías requeridas para el adecuado cumplimiento de su misión institucional.

   En desarrollo de estas funciones y como resultado del seguimiento permanente a la infraestructura y a los servicios tecnológicos de la entidad, se ha identificado la necesidad de contar con una **plataforma profesional de Email Marketing y un servicio especializado de correo electrónico transaccional**, que permita fortalecer los canales de comunicación institucional y garantizar el envío oportuno, seguro y confiable de las comunicaciones generadas por la plataforma de venta en línea de la Lotería del Tolima.

   La comunicación mediante correo electrónico constituye actualmente un canal fundamental para la interacción de la entidad con sus clientes, distribuidores, usuarios y aliados estratégicos. En particular, la plataforma de venta en línea requiere un servicio de correo electrónico transaccional que permita gestionar de manera automática y confiable las comunicaciones asociadas al normal funcionamiento del portal y de la aplicación de venta, tales como confirmaciones, notificaciones, validaciones, recuperación de información y demás mensajes operativos derivados de las acciones realizadas por los usuarios.

   En este sentido, la contratación de un servicio especializado resulta necesaria, toda vez que el correcto funcionamiento de la plataforma de venta en línea depende, entre otros aspectos, de la capacidad para generar y entregar oportunamente este tipo de comunicaciones. El uso de una infraestructura profesional permitirá mejorar la tasa de entrega de los mensajes, reducir el riesgo de que las comunicaciones sean clasificadas como correo no deseado, fortalecer la seguridad y confiabilidad del servicio y garantizar una experiencia adecuada para los usuarios.

   De igual manera, la Lotería del Tolima se encuentra desarrollando acciones orientadas a la **fidelización y fortalecimiento de la relación con sus clientes**, dentro de las cuales se contempla la utilización de herramientas de comunicación digital que permitan ampliar el alcance de las estrategias institucionales y comerciales. En este contexto, resulta necesario disponer de una plataforma de Email Marketing que permita planificar, administrar y ejecutar campañas promocionales dirigidas a la base

de datos de clientes de la entidad, bajo criterios de organización, segmentación, trazabilidad y eficiencia.

Esta herramienta permitirá acompañar las estrategias de fidelización y contribuir al propósito institucional de ampliar progresivamente el alcance de los productos y servicios de la Lotería del Tolima, llegando a usuarios y potenciales clientes en diferentes regiones del país mediante canales digitales efectivos y de amplia cobertura.

Es importante precisar que el servicio de correo transaccional tendrá como finalidad soportar las comunicaciones automáticas generadas por la plataforma de venta en línea, diferenciándose de las campañas promocionales o de Email Marketing. De esta manera, se contará con una solución integral que permita atender tanto las necesidades operativas de comunicación con los usuarios como las estrategias institucionales y comerciales de fidelización.

La contratación de esta plataforma contribuirá, además, al fortalecimiento de la imagen institucional de la Lotería del Tolima, al permitir que las comunicaciones dirigidas a sus clientes y demás grupos de interés se realicen mediante un canal profesional, seguro, oportuno y confiable, acorde con las necesidades actuales de transformación digital y con el crecimiento esperado de la plataforma de venta en línea.

Por lo anterior, se considera técnica y funcionalmente necesario **contratar la prestación de servicios especializados de una plataforma profesional para el envío de campañas promocionales y para la gestión de correos electrónicos transaccionales**, con capacidad suficiente para atender las necesidades actuales y el crecimiento proyectado de la plataforma de venta en línea de la Lotería del Tolima, garantizando la continuidad, confiabilidad y oportunidad de las comunicaciones electrónicas asociadas a la operación y a las estrategias de fidelización de la entidad.

2. **Descripción del objeto:** Contratar el suministro de plataforma profesional de Email Marketing y correo electrónico transaccionales. Conforme a la definición tecnica.

3. **Modalidad de Selección**. Por la naturaleza del contrato y el valor asignado se tramitará mediante contratación de mínima cuantía.

4. **Fundamentos jurídicos:** Se tramitará dando cumplimiento al Manual de Contratación en cumplimiento de los artículos 13 y 14 de la ley 1150 de 2007, este último modificado por el artículo 93 de la ley 1474 de 2011.

5. **Codificación Compra del bien o servicio:** El presente bien se encuentra codificado en el plan de adquisiciones de la entidad 2026 en el código UNSPSC.

| Código UNSPSC | Producto |
|---|---|
| 43231513 | Software para oficinas |

6. **Definición Técnica:** El contratista se compromete a:

1. Configuración, implementación, administración, monitoreo y soporte técnico de la solución de correo electrónico transaccional **Amazon Simple Email Service – Amazon SES durante** 12 meses, integrada con la plataforma tecnológica actualmente utilizada por la Lotería del Tolima, garantizando su adecuada operación y disponibilidad para el envío de las comunicaciones generadas por la plataforma de venta en línea y demás servicios autorizados por la entidad.
2. gestión y envío de campañas promocionales dirigidas a la base de datos de clientes de la Lotería del Tolima y para la generación y entrega confiable de las notificaciones y comunicaciones automáticas asociadas a la operación de la plataforma de venta en línea, garantizando oportunidad, seguridad, trazabilidad y alta capacidad de entrega de los mensajes.
3. **Configuración inicial de Amazon SES**, de acuerdo con los requerimientos técnicos y operativos definidos por la Lotería del Tolima.
4. **Verificación y configuración del dominio remitente**, garantizando su correcta habilitación para el envío de correos electrónicos.
5. **Configuración y validación de los registros DNS de autenticación**, incluyendo SPF, DKIM y DMARC, con el propósito de fortalecer la seguridad, autenticidad y reputación del dominio utilizado para los envíos.
6. **Integración de Amazon SES mediante SMTP y/o API** con el servidor, aplicación o plataforma tecnológica definida por la Lotería del Tolima para la gestión de los correos electrónicos transaccionales.
7. **Configuración de mecanismos de validación y control de direcciones de correo electrónico**, orientados a minimizar rebotes, reducir envíos a direcciones inválidas y contribuir al mantenimiento de una adecuada reputación del dominio y del servicio de envío.
8. **Configuración y monitoreo de los indicadores básicos de entregabilidad**, incluyendo, cuando la información se encuentre disponible, métricas relacionadas con entregas, rebotes, quejas, rechazos y demás eventos asociados al envío de mensajes.

9. **Administración técnica del servicio Amazon SES** durante la ejecución del contrato, incluyendo la revisión de configuraciones y la atención de situaciones que puedan afectar la continuidad o calidad del servicio.
10. **Soporte técnico remoto**, durante la vigencia del contrato, para atender incidentes, errores de configuración, dificultades de integración y demás situaciones relacionadas directamente con el servicio contratado.
11. **Acompañamiento técnico en la gestión de la reputación del dominio remitente**, mediante la identificación y reporte de eventos que puedan afectar la capacidad de entrega de los mensajes.
12. **Generación de un informe mensual de entregabilidad**, en el cual se relacionen como mínimo los principales indicadores del servicio, comportamiento de los envíos, entregas, rebotes, rechazos, quejas y las novedades o recomendaciones técnicas que resulten pertinentes.
13. **Atención y gestión de incidentes técnicos** relacionados con la configuración, integración y funcionamiento del servicio, procurando la continuidad de las comunicaciones transaccionales generadas por la plataforma de venta en línea.
14. **Documentación de la configuración técnica implementada**, incluyendo los parámetros de integración y las configuraciones realizadas, de manera que la entidad disponga de información suficiente para la administración y seguimiento del servicio.

15. Garantizar que las actividades descritas se desarrollen de conformidad con las buenas prácticas aplicables al envío de correo electrónico, seguridad de la información, autenticación de dominios y gestión de la entregabilidad, así como con los requerimientos técnicos establecidos por la Lotería del Tolima.

## 7. Valor estimado del contrato:

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Implementación, configuración y puesta en operación | 1 | $330.000 | $330.000 |
| 2 | Servicio administrado mensual | 12 | $245.000 | $2.940.000 |
| | | | Subtotal | $3.270.000 |
| | | | IVA | $621.300 |
| | | | Total Año | $3.891.300 |

**8. Obligaciones de las partes:**

El contratista deberá dar cumplimiento integral al objeto contractual, a las especificaciones técnicas establecidas y, como mínimo, a las siguientes obligaciones:

1. Implementar, configurar, administrar y brindar soporte técnico al servicio de correo electrónico transaccional destinado a soportar las comunicaciones automáticas generadas por la plataforma de venta en línea de la Lotería del Tolima.
2. Integrar el servicio de correo electrónico transaccional mediante protocolo SMTP y/o API, de acuerdo con los requerimientos técnicos de la plataforma tecnológica y la aplicación de venta en línea de la Lotería del Tolima.
3. Configurar y autenticar el dominio institucional utilizado para el envío de correos electrónicos, incluyendo los mecanismos técnicos necesarios para garantizar la seguridad, autenticidad y adecuada entregabilidad de los mensajes.
4. Realizar las pruebas técnicas y funcionales necesarias para verificar la correcta integración del servicio y la entrega de los mensajes antes de su puesta en operación.
5. Garantizar que el servicio transaccional permita, inicialmente, el envío automático de las siguientes comunicaciones generadas por la plataforma de venta en línea:

    - Confirmación del registro de nuevos usuarios.
    - Confirmación de compra y envío del billete virtual una vez finalizada exitosamente la transacción.
    - Recuperación y restablecimiento de contraseña.
    - Confirmaciones y notificaciones automáticas relacionadas con el proceso de autenticación de usuarios.
    - Las demás comunicaciones operativas que sean requeridas por la Lotería del Tolima y que se encuentren directamente relacionadas con la operación de la plataforma de venta en línea, previa validación técnica.

6. Garantizar la disponibilidad y adecuada operación del servicio contratado, de conformidad con las condiciones técnicas establecidas y durante el plazo de ejecución del contrato.
7. Prestar soporte técnico remoto para la atención de incidentes, errores de configuración, problemas de integración y demás situaciones que puedan afectar el envío o la entrega de las comunicaciones.

8. Monitorear los indicadores básicos de entregabilidad, incluyendo, cuando aplique, mensajes enviados, entregados, rechazados, rebotados y reportes de quejas, con el propósito de identificar oportunamente situaciones que puedan afectar la calidad del servicio.
9. Gestionar y administrar el servicio de campañas promocionales, de acuerdo con los parámetros y volúmenes máximos establecidos por la Lotería del Tolima, garantizando la capacidad técnica necesaria para su ejecución.
10. **Capacidad para campañas promocionales**

deberá permitir el envío de campañas promocionales bajo las siguientes condiciones:

- Hasta dos (2) campañas promocionales mensuales.
- Hasta cincuenta mil (50.000) destinatarios por campaña.
- Capacidad máxima de hasta cien mil (100.000) envíos promocionales mensuales, salvo que la entidad establezca una distribución diferente dentro del límite contratado.
- Los mensajes podrán ser enviados en formato HTML, incluyendo imágenes y demás elementos visuales referenciados desde Landing pages, servidores o sitios web institucionales.
- El servicio deberá permitir el seguimiento básico de los resultados de las campañas, de acuerdo con las funcionalidades disponibles en la plataforma contratada.

11. **Capacidad para correos transaccionales**

El servicio deberá contar con capacidad para atender, como mínimo:

- Hasta cinco mil (5.000) correos transaccionales mensuales.
- Envío del billete virtual de lotería en formato PDF como archivo adjunto o mediante el mecanismo técnico que garantice su entrega segura al usuario.
- Tamaño máximo estimado de un (1) MB por archivo adjunto, sin perjuicio de las restricciones técnicas propias del servicio de correo utilizado.
- Capacidad para procesar los mensajes generados automáticamente por la plataforma de venta en línea de manera oportuna y confiable.
- Servicio de correo electrónico transaccional mediante SMTP y/o API, debidamente configurado e integrado con la plataforma de venta en línea y/o la Plataforma de Fidelización de la Lotería del Tolima.
- Dominio institucional debidamente autenticado, incluyendo la configuración de los mecanismos técnicos requeridos para la adecuada autenticación y entregabilidad de los mensajes.
- Pruebas satisfactorias de envío de correos mediante SMTP y/o API desde la Plataforma de Fidelización de la Lotería del Tolima.
- Pruebas satisfactorias de envío y recepción de correos transaccionales generados por la plataforma de venta en línea.

- Verificación del correcto funcionamiento de las comunicaciones automáticas inicialmente definidas, incluyendo las relacionadas con registro de usuarios, recuperación de contraseña, confirmación de compra y envío del billete virtual.
- Entrega de la documentación básica de la configuración realizada y de los parámetros requeridos para la operación del servicio.

Una vez finalizada satisfactoriamente la etapa de implementación y realizadas las pruebas correspondientes, se dará inicio a la prestación efectiva del servicio de administración, monitoreo, soporte técnico, envío de correos transaccionales y campañas promocionales, durante el plazo establecido para la ejecución del contrato.

La puesta en funcionamiento estará sujeta a la disponibilidad y entrega oportuna, por parte de la Lotería del Tolima, de los accesos, dominios, credenciales, configuraciones y demás información técnica requerida para la integración.

**Forma de Pago:** La Lotería del Tolima pagará al contratista el valor total del contrato previa entrega por parte del contratista del servicio debidamente instalado, configurado y en total funcionamiento.

**Plazo:** 5 días hábiles a partir de la firma del acta de inicio.

**Supervisión:** La Supervisión será ejercida por el Técnico en Sistemas de la Unidad Administrativa o quien designe la gerencia.

Firma del solicitante:

**DIEGO FERNANDO ORJUELA RODRIGUEZ**
Técnico de Sistemas

## Control de cambios

| Rev. | Fecha | Elaboro | Reviso / Aprobó | Observaciones y/o Ajustes |
|---|---|---|---|---|
| 2 | 9-05-2023 | Profesional Especializado Unidad Administrativa | Comité de calidad | Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración.<br>Se modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el procedimiento control de la información documentada. |
| 1 | 30-06-2022 | Profesional Especializado Unidad Administrativa | Comité de calidad | Se implementa el SIGC.<br>Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC |
| 0 | 18-08-2020 | Profesional Especializado Unidad Administrativa | Comité de calidad | Creación del documento |