ANEXO No. 3 — ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. OBJETO Y ESPECIFICACIONES GENERALES DEL BIEN Y/O SERVICIO A CONTRATAR

El presente documento técnico establece los requisitos mínimos obligatorios que debe cumplir el contratista seleccionado para la emisión, administración, recarga, distribución y soporte operativo del servicio de suministro de tarjetas recargables canjeables por dotación de vestuario y calzado destinado a los servidores públicos con derecho a la prestación social de dotación de Prosperidad Social.

La contratación del servicio se estructurará mediante la entrega de Tarjetas Recargables Personalizadas. Este esquema tecnológico asegura la autonomía plena de los servidores públicos en la selección libre de sus prendas de vestuario y calzado de trabajo, garantizando de forma simultánea la estricta transparencia, seguridad transaccional y destinación exclusiva del beneficio legal establecido en la normatividad colombiana.

DIRECTRIZ INSTITUCIONAL DE DESTINACIÓN EXCLUSIVA

Las Tarjetas Recargables Personalizadas son de uso exclusivo e intransferible para la adquisición de prendas de vestir y calzado de dotación. En ninguna circunstancia podrán ser canjeadas por dinero en efectivo, ni utilizadas para la compra de alimentos, licores, electrodomésticos, tecnología o cualquier otra categoría de bienes o servicios ajenos a la dotación de ley.

El contratista adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento ininterrumpido de las siguientes condiciones generales del servicio:

1. Cobertura Nacional Efectiva: Disponer de una red de comercios y puntos de canje con presencia real en todas las ciudades del territorio nacional en donde Prosperidad Social cuenta con Sedes Centrales y Gerencias Regionales.

2. Autonomía y Libre Elección: Permitir que cada servidor público elija libremente la hora, fecha, lugar, marca comercial, estilo, diseño, color y precio de las prendas de vestir y calzado, dentro de la oferta total disponible en los almacenes afiliados a la red del proveedor.

3.Flexibilización de Tiempos de Entrega: Evitar la concentración de usuarios o aglomeraciones en fechas únicas mediante periodos extensos de redención (mínimo seis meses por recarga).

4. Protección de la Inversión Pública: Garantizar que, ante situaciones de pérdida, hurto, deterioro físico de la tarjeta, los saldos cargados se encuentren protegidos mediante mecanismos tecnológicos de bloqueo instantáneo.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y ESTÁNDARES DE SEGURIDAD DE LAS TARJETAS RECARGABLES

Las tarjetas plásticas que suministre el contratista deberán ser dispositivos inteligentes de pago en red privada, fabricadas bajo estándares de seguridad física, lógica y criptográfica.

2.1 Especificaciones Físicas y Personalización de la Tarjeta

Cada plástico suministrado a la entidad deberá contar con las siguientes características físicas y de impresión

Sustrato y Durabilidad: Fabricación en material plastificado de alta resistencia al impacto, flexión y desgaste mecánico, con dimensiones estándar ISO/IEC 7810 ID-1 (85.60 mm x 53.98 mm).

Identificación del Beneficiario: Impresión clara del Nombre completo del servidor público beneficiario.

Marcación Institucional y Comercial: Nombre comercial y logo.

Leyenda Restrictiva Obligatoria. Impresión visible en el anverso o en el reverso que permita asociarla claramente con la dotación de vestuario y/o calzado. Para tal efecto, serán válidas expresiones como "Dotación", "Dotación de Vestuario y Calzado", "Vestuario", "Calzado" u otras equivalentes que permitan identificar la finalidad del beneficio.

Canales de Atención: Número telefónico de la Línea de Atención al Usuario y portal web para consultas de saldo, reporte de pérdida o hurto y consulta de la red de tiendas.

Reverso (Atrás) Banda magnética, Nombre y NIT del Proveedor, Teléfono de Atención

2.2 Especificaciones de Seguridad Tecnológica y Cifrado

Para mitigar riesgos de fraude, duplicación, clonación o uso no autorizado, la arquitectura tecnológica de las tarjetas recargables debe incorporar las siguientes especificaciones técnicas de seguridad:

Componente de Seguridad, Especificación Técnica Obligatoria Objetivo de Protección

Tecnología de Lectura: Chip criptográfico EMV integrado de alta seguridad y/o antena que Impide la clonación del medio magnético y agiliza las transacciones en la caja de forma segura.

Banda Magnética de Respaldo, Banda de alta coercitividad cifrada para terminales POS tradicionales. Garantiza la continuidad operativa en comercios con restricciones de lectura

Autenticación por PIN, Asignación de Clave Personal de Seguridad (PIN de 4 dígitos) asignado confidencialmente al titular. Exige la digitación de la clave en el datáfono/POS para autorizar la transacción de compra.

Cifrado de Transacciones: protocolo de cifrado de extremo a extremo y certificación de seguridad en el procesamiento. Protege la integridad de la información sensible durante la transmisión entre el POS y el servidor central.

2.3 Control Tecnológico de Destinación, Recarga y Administración de Saldos

El sistema de procesamiento del contratista debe contar con controles informáticos centralizados que aseguren el cumplimiento de las siguientes funciones operativas y de seguridad:

1. Restricción de Categoría de Comercio: La tarjeta deberá estar bloqueada electrónicamente a nivel de código de categoría de comercio. Solo podrá ser procesada en

terminales habilitadas bajo los códigos internacionales correspondientes a tiendas de ropa, confección, calzado y almacenes de departamento con secciones exclusivas de vestuario.

2. Plataforma de Recarga Centralizada Remota: El contratista debe disponer de una plataforma en la nube que permita recargar electrónicamente el saldo asignado al servidor público para las entregas subsecuentes de dotación (abril, agosto, diciembre), sin necesidad de reemplazar el plástico físico entregado inicialmente, reduciendo costos logísticos y tiempos de espera.

3. Bloqueo y Anulación en Tiempo Real: En caso de notificación de pérdida, hurto, sospecha de fraude o desvinculación laboral del servidor público, el sistema debe permitir el bloqueo inmediato del plástico vía telefónica, app móvil o portal web 24/7. El saldo no ejecutado quedará congelado y será transferido de forma íntegra a una tarjeta de reemplazo en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles.

4. Validación de Titularidad e Intransferibilidad: En el punto de pago, el establecimiento comercial estará obligado a validar la coincidencia entre la Cédula de Ciudadanía física del servidor público y los datos impresos en la tarjeta recargable antes de procesar el pago.

5. Acreditación Inmediata y Vigencia: Las recargas realizadas por la entidad deberán acreditarse de forma automática e inmediata. Cada recarga tendrá una fecha de vencimiento no inferior a seis (6) meses a partir del momento de su asignación efectiva.

3. REQUISITOS TÉCNICOS DE LA RED DE PUNTOS DE CANJE Y MARCAS COMERCIALES

El contratista debe estructurar y mantener una red comercial amplia, robusta y diversa que garantice la atención eficiente, técnica y efectiva de los beneficiarios en todo el territorio nacional.

3.1 Infraestructura Tecnológica en Puntos de Venta (Terminales POS y Conectividad)

Todos los almacenes y establecimientos comerciales que integren la red del contratista deben contar con la infraestructura informática y de telecomunicaciones necesaria para procesar el pago con la tarjeta recargable:

Datáfonos / Terminales POS Integradas: Disponibilidad de terminales de pago conectadas en línea y en tiempo real con la central de autorizaciones del contratista.

Consulta de Saldo Previa y Comprobante de Transacción: El sistema de caja del comercio debe permitir consultar el saldo disponible antes de efectuar el cobro. Tras cada compra, la terminal emitirá un comprobante o voucher impreso en el que se detalle el monto de la compra realizada y el saldo remanente actualizado de la tarjeta.

Trazabilidad Electrónica de Compras: Registro de la transacción realizada, establecimiento, fecha, valor y demás información disponible por el operador.

3.2 Infraestructura Física y Condicionamientos de los Establecimientos Comerciales

Cada punto de venta habilitado para el canje de las tarjetas de dotación deberá cumplir estrictamente con los siguientes estándares de infraestructura física y servicio al cliente:

ESTÁNDARES MÍNIMOS DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIO EN TIENDAS

1. Vendedores capacitados y con experiencia en venta de vestuario y calzado.
2. Vestidores / Probadores individuales cómodos, limpios y con iluminación adecuada.
3. Espejos de cuerpo entero en zona de vestidores y salón de ventas.
4. Exhibidores de colgado, estantería organizada para calzado y exhibición por colecciones.
5. Identificación comercial exterior visible con aviso luminoso o corporativo de la marca.
6. Vitrina y fachada visible hacia la vía pública o pasillo de centro comercial.
7. Horario de atención al público: lunes a sábado como mínimo en jornada continua.

3.3 Diversidad de Marcas, Calidad de Stock y Políticas Comerciales

Con el propósito de asegurar una atención técnica de alta calidad y respetar la libre elección de los servidores públicos, el contratista y sus comercios afiliados deben sujetarse a las siguientes normas comerciales:

1. Variedad de Marcas Comerciales Reconocidas: Ofrecer un portafolio multimarca de reconocido prestigio nacional o regional, que incluya líneas de confección formal, ejecutiva, casual y calzado técnico, deportivo o ejecutivo para dama y caballero.

2. Disponibilidad Total de Stock y Tallaje: Garantizar la disponibilidad permanente de prendas en tallas comerciales estándar y tallas no comerciales (especiales). Las tiendas deberán estar

abastecidas con prendas adecuadas para las condiciones climáticas de cada ciudad (clima frío, templado o cálido).

3. Ausencia de Restricciones por Colección: Permitir la libre escogencia entre la totalidad de la mercancía exhibida en el almacén por tipo de prenda. Queda expresamente prohibida cualquier limitación relacionada con colecciones anteriores, nuevas colecciones o líneas de moda dentro del monto cubierto por la dotación.

4. Aplicación Transparente de Promociones y Descuentos: Los beneficiarios que paguen con la tarjeta recargable tendrán derecho a acceder a todas las promociones, liquidaciones, descuentos de temporada y ofertas vigentes dirigidas al público general, sin recargos, sobrecostos ni restricciones de pago.

5. *Cancelación de Saldos Excedentes: En el evento en que el valor total de las prendas seleccionadas supere el saldo disponible en la tarjeta recargable, el establecimiento comercial deberá permitir al servidor público cancelar la diferencia o excedente mediante cualquier medio de pago de su elección (efectivo, tarjeta de crédito, tarjeta débito o transferencias).

3.4 Garantías, Cambios y Devoluciones

Los comercios de la red deberán aplicar de forma obligatoria la política de garantías y cambios bajo las siguientes reglas:

Plazo y Cobertura de Cambios: Ofrecer una política de cambio por talla, color o gusto no inferior a treinta (30) días calendario, y garantía por defectos de fabricación según lo estipulado en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

Prohibición de Devolución de Dinero: En ningún caso la aplicación de cambios o garantías dará lugar a la devolución de dinero en efectivo. Si el cliente efectúa un cambio por un artículo de menor valor, la diferencia a favor deberá ser abonada nuevamente a la tarjeta recargable del usuario o entregada mediante una nota crédito de la tienda.

4. COBERTURA GEOGRÁFICA Y REQUISITOS MÍNIMOS HABILITANTES A NIVEL NACIONAL

El contratista debe garantizar la distribución, entrega física de tarjetas y la disponibilidad de la red de establecimientos de comercio en todas las ciudades donde Prosperidad Social tiene presencia física a través de sus Sedes y Gerencias Regionales.

4.1 Cobertura en Sedes y Gerencias Regionales de Prosperidad Social

A continuación, se relacionan las Sedes y Gerencias Regionales a nivel nacional en las que el contratista deberá prestar el servicio:

Gerencia Regional / Sede Institucional | Ciudad de Ubicación | Clasificación Climática de Dotación

Gerencia Regional Amazonas | Leticia | Clima Cálido / Tropical |

Gerencia Regional Antioquia | Medellín | Clima Templado |

Gerencia Regional Arauca| Arauca | Clima Cálido |

Gerencia Regional Atlántico | Barranquilla | Clima Cálido |

Nivel Nacional / Gerencia Regional Bogotá | Bogotá D.C. | Clima Frío |

Gerencia Regional Bolívar | Cartagena de Indias | Clima Cálido |

Gerencia Regional Boyacá | Tunja | Clima Frío |

Gerencia Regional Caldas | Manizales | Clima Frío |

Gerencia Regional Caquetá | Florencia | Clima Cálido |

Gerencia Regional Casanare | Yopal | Clima Cálido |

Gerencia Regional Cauca | Popayán | Clima Frío|

Gerencia Regional Cesar | Valledupar | Clima Cálido |

Gerencia Regional Chocó | Quibdó | Clima Cálido |

Gerencia Regional Córdoba | Montería | Clima Cálido |

Gerencia Regional Cundinamarca | Soacha | Clima Frío |

Gerencia Regional Guainía | Inírida | Clima Cálido |

Gerencia Regional Guaviare | San José del Guaviare | Clima Cálido |

Gerencia Regional Huila | Neiva | Clima Cálido |

Gerencia Regional La Guajira | Riohacha | Clima Cálido |

Gerencia Regional Magdalena | Santa Marta | Clima Cálido |

Gerencia Regional Magdalena Medio | Barrancabermeja | Clima Cálido |

Gerencia Regional Meta | Villavicencio | Clima Cálido |

Gerencia Regional Nariño | Pasto | Clima Frío |

Gerencia Regional Norte de Santander | Cúcuta | Clima Cálido |

Gerencia Regional Quindío | Armenia | Clima Templado |

Gerencia Regional Risaralda | Pereira | Clima Templado |

Gerencia Regional Putumayo | Mocoa | Clima Cálido |

Gerencia Regional San Andrés | San Andrés | Clima Cálido |

Gerencia Regional Santander | Bucaramanga | Clima Templado |

Gerencia Regional Sucre | Sincelejo | Clima Cálido |

Gerencia Regional Tolima | Ibagué | Clima Templado |

Gerencia Regional Urabá | Apartadó | Clima Cálido |

Gerencia Regional Valle del Cauca| Santiago de Cali | Clima Cálido |

Gerencia Regional Vaupés | Mitú | Clima Cálido |

Gerencia Regional Vichada | Puerto Carreño | Clima Cálido |

5. PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA LA SOLICITUD, RECARGA, DISTRIBUCIÓN Y REDENCIÓN

La ejecución operativa del contrato se regirá estrictamente por los siguientes procedimientos y plazos institucionales:

ETAPAS DEL CICLO OPERATIVO DEL SERVICIO

1. Solicitud de la Supervisión: Envío de correo electrónico con la nómina oficial, sedes, ciudades y montos a cargar.

2. Emisión y Recarga Centralizada: Procesamiento tecnológico en la plataforma central y acreditación de saldos.

3. Logística de Remisión: Entrega física de tarjetas y/o confirmación de recargas en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

4. Redención en Comercios: Periodo de libre elección y compra de prendas por parte de los servidores públicos (mínimo seis meses de vigencia).

5. Reportes de Auditoría: Consolidación de planillas de entrega y registro detallado de recargas.

5.1 Procedimiento de Solicitud de Carga y Remisión Física

1. Requerimiento Oficial: El Supervisor del contrato enviará una solicitud escrita vía correo electrónico al contratista, adjuntando la relación detallada de beneficiarios (nombres, apellidos, número de cédula, valor a recargar, ciudad de residencia y sede institucional).

2. Plazo de Emisión y Entrega Inicial: El contratista dispondrá de un plazo máximo estimado de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la recepción de la solicitud, para personalizar los plásticos físicos (en la primera entrega) o efectuar la recarga electrónica de saldos, y remitirlos a las direcciones de las Sedes indicadas por la supervisión.

3. Planillas de Entrega y Control: Cada envío debe ir acompañado de una relación detallada de remisión para la verificación de los coordinadores o gerentes regionales.

5.2 Ciclo de Vida de la Tarjeta y Proceso de Redención

1. Distribución Interna: Recibidas las tarjetas en cada sede, la supervisión del contrato coordinará la entrega directa a los servidores públicos beneficiarios.

2. Redención Directa: El servidor público podrá acercarse a los puntos de venta afiliados portando su tarjeta recargable y su Cédula de Ciudadanía original para realizar las compras de su preferencia dentro del plazo legal no menor a seis (6) meses.

3. Soportes de Conformidad y Auditoría: En el momento de la entrega de prendas, el establecimiento comercial registrará la transacción.

5.3 Asistencia Técnica, Soporte y Gestión de Novedades

Subsanación de Inconsistencias: En caso de reportarse errores en nombres, números de cédula, saldos erróneos o fallas en la activación de plásticos, el contratista tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles siguientes a la notificación formal para subsanar el inconveniente o realizar la anulación y reemisión de la tarjeta.

Registro Consolidado de Redención: El contratista deberá llevar un registro informático actualizado que contenga la trazabilidad detallada de los consumos y saldos por usuario, y entregarlo a la supervisión del contrato según los requerimientos periódicos.

6. ASESORÍA PERSONALIZADA DE IMAGEN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Para asegurar un servicio técnico eficiente e integral, el contratista deberá incluir dentro de su propuesta los siguientes valores agregados sin costo adicional para Prosperidad Social:

6.1 Asesoría Personalizada en Tienda

Personal Capacitado: Cada establecimiento de la red comercial deberá contar con asesores de venta capacitados en protocolo de vestuario ejecutivo, morfología, combinaciones cromáticas, adecuación de tallaje y atención al cliente.

Guía en Líneas Ejecutivas y Casuales: Ofrecer asesoramiento para la selección de vestuario adecuado para el entorno de oficina en las líneas formal, semifinal y casual, orientando la correcta elección de telas, ajustes y confección.

6.2 Canales Multicanal de Atención al Usuario

El contratista deberá mantener operativos durante la vigencia del contrato los siguientes canales institucionales de atención al usuario:

1. Línea Telefónica Gratuita Nacional y línea fija en Bogotá D.C., con horario de atención de lunes a sábado en jornada continua.

2.Portal Web Institucional y Aplicación Móvil con acceso mediante credenciales seguras para que los servidores públicos puedan realizar las siguientes gestiones en tiempo real:

* Consulta de saldo disponible e historial detallado de compras.
* Directorio georreferenciado de tiendas y marcas afiliadas por ciudad.
* Reporte inmediato por pérdida, hurto o deterioro de la tarjeta para bloqueo preventivo.
* Chat de atención en línea y sección de preguntas frecuentes.

7. CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES Y FORMATO DE FIRMA Y ACEPTACIÓN DE LA OFERTA

El contratista asumirá por su exclusiva cuenta y riesgo la totalidad de los costos operativos, logísticos, tecnológicos, bancarios, de transporte y personal necesarios para la perfecta

ejecución del contrato, que se validara con la suscripción del documento denominado aceptación de la oferta.