FICHA TÉCNICA

OBJETO: RENOVACIÓN DE LICENCIA DE SOFTWARE PROFESIONAL POR 1 AÑO PARA LA CAPTURA Y GESTIÓN DE DATOS CORRESPONDIENTES A LOS PROGRAMAS SOCIALES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPÓ.

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS	CANTIDAD
SOFTWARE PROFESIONALCRM	Suministrar una solución integral basada en la nube bajo la modalidad de Software como Servicio (SaaS) con capacidad para al menos 100 usuarios simultáneos, compuesta por recursos unificados de gestión de relaciones con clientes (CRM), administración avanzada de proyectos, canales de contact center omnicanal, herramientas de colaboración y comunicación interna, control operativo de recursos humanos y un motor transversal de automatización de procesos institucionales; la plataforma deberá operar de manera centralizada en un entorno único de trabajo multiplataforma donde todas las funcionalidades operen de forma nativa a nivel de software, incluyendo capacidades de procesamiento inteligente de datos y un paquete integrado de mensajería saliente de texto (SMS) con vigencia anual, garantizando un crecimiento modular continuo sin dependencias de licenciamientos individuales por usuario ni de hardware específico para su implementación.	El Software objeto de la adquisición debe contar con las siguientes características:	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EMPRESARIAL, COLABORACIÓN Y CRM (MÍNIMO 100 USUARIOS) Adquisición de una plataforma en la nube que unifique CRM, proyectos, comunicación y automatización de procesos para un mínimo de 100 usuarios activos simultáneos. 1. ARQUITECTURA, ALOJAMIENTO Y SEGURIDAD La plataforma operará 100% en la nube bajo el modelo Software como Servicio (SaaS) mediante un esquema de licenciamiento de tarifa plana o suscripción comercial fija para un mínimo de 100 usuarios, evitando cobros variables por usuario adicional en el rango. El sistema dispondrá de un almacenamiento mínimo de 1,024 GB (1 TB) de espacio total en disco y garantizará un acuerdo de nivel de servicio (SLA) mínimo del 99% mensual. La seguridad incluirá cifrado de datos en tránsito y reposo con un estándar mínimo AES-256 y conexión segura HTTPS/SSL. El acceso será multiplataforma nativa vía entorno web, escritorio (Windows/macOS) y aplicaciones móviles (iOS/Android). 2. GESTIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES (CRM) Y VENTAS La suite comercial funcionará sin límite de registros y permitirá configurar múltiples embudos paralelos en vistas Kanban, lista o diagramas de flujo. La automatización comercial incluirá reglas y disparadores lógicos para mover prospectos, enviar correos, asignar responsables y activar tareas de forma autónoma. El sistema integrará catálogos para el control de productos, servicios, existencias y variantes como tallas o colores. Un motor nativo o vía API emitirá cotizaciones y facturas en formato PDF compatibles con pasarelas de pago. La inteligencia artificial integrada automatizará la transcripción de llamadas a texto, la creación de resúmenes ejecutivos y el llenado autónomo de fichas de clientes. 3. COLABORACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA La mensajería corporativa ofrecerá chats uno a uno, grupales, canales de difusión y notificaciones con control de lectura. El sistema incluirá una herramienta nativa de videoconferencias en alta definición para hasta 48 usuarios simultáneos, con opción de pantalla compartida y sin límite de tiempo. Un feed institucional funcionará como red social interna para publicar comunicados, encuestas e interactuar. La gestión documental se centralizará en una unidad de almacenamiento integrada que aplique permisos estrictos de acceso, control de versiones de archivos y coedición de documentos en tiempo real. 4. GESTIÓN DE PROYECTOS, TAREAS Y METODOLOGÍAS ÁGILES La planificación y el seguimiento visual de actividades se realizarán mediante diagramas de Gantt, tableros Kanban, calendarios y listas de verificación. La plataforma dará soporte nativo a marcos ágiles como Scrum o Kanban de proyectos, incluyendo la administración de backlogs, sprints, roles y gráficos burndown. El módulo de tiempos registrará las horas invertidas por tarea en tiempo real para generar reportes automáticos de productividad. La recurrencia permitirá automatizar la creación de tareas repetitivas programadas y duplicar estructuras completas mediante plantillas de proyectos. 5. CONTACT CENTER MULTICANAL INTEGRADO La omnicanalidad centralizará en una bandeja única los correos electrónicos, las redes sociales y las aplicaciones de mensajería como WhatsApp o Telegram. La telefonía IP integrada conectará centrales virtuales VoIP con capacidades de enrutamiento inteligente, menús interactivos IVR, distribución automática de agentes y grabación de llamadas. Para la captura web, el sistema proveerá un widget de chat en vivo y un generador de formularios personalizados vinculados directamente al CRM para la recolección centralizada de datos. 6. INTEGRACIONES, EXTENSIBILIDAD Y PAQUETE DE MENSAJERÍA (SMS) El sistema dispondrá de una API completa con arquitectura REST y soporte de Webhooks entrantes y salientes para el intercambio seguro de datos institucional con software externo. Un marketplace o catálogo integrado permitirá añadir

JEZapata

			extensiones, aplicaciones y complementos desarrollados por terceros para expandir las capacidades nativas a futuro. Asimismo, la oferta debe incluir de forma obligatoria un paquete consumible de al menos 40,000 mensajes de texto (SMS) salientes con una vigencia mínima de un (1) año calendario a partir del inicio del servicio, los cuales deberán ser gestionados, disparados y enviados directamente desde las herramientas de automatización del sistema y el centro de contacto hacia los destinatarios locales sin requerir la contratación ni la integración con pasarelas de terceros.

INGRID CAMILA TARAZONA RODRÍGUEZ

Jefe Oficina Asesora Planeación Estratégica

JEZapata