ANEXO TÉCNICO

Prestar el servicio de envío masivo de correos electrónicos y mensajes de texto, a través de una plataforma tecnológica dirigido a las personas naturales y jurídicas que son objeto de alguna gestión de la UGPP.

DETALLE DEL SERVICIO

La prestación del servicio contratado deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

Servicio de correo electrónico

- Envío de correos electrónicos de manera masiva, con mailing y contenido variable por cada destinatario.
- Envío de correos electrónicos de manera masiva con mailing, contenido variable por cada destinatario y archivo adjunto con contenido variable que puede ir en formato PDF o Excel.
- Envío de correos electrónicos de manera masiva contenido variable por cada destinatario y archivo adjunto con contenido variable que puede ir en formato PDF o Excel.
- Envío de correos electrónicos de manera masiva con contenido variable o genérico por cada destinatario y archivo adjunto con contenido genérico o variable que puede ir en formato PDF o Excel. Los archivos pueden ir cifrados y la contraseña será definida por la UGPP para cada destinatario o por la firma contratada.
- Los correos electrónicos y mensajes de texto deberán ser enviados a más tardar 2 días hábiles después de la entrega.
- Permitir la consulta de los estados de entrega de los correos electrónicos y archivos adjuntos, de tal manera que se pueda establecer cuándo fue abierto el correo o el anexo adjunto y las veces que estos mismos fueron abiertos. La plataforma debe permitir la consulta por cédula, radicado de salida yo por correo electrónico.
- Los envíos que llevan archivos adjuntos con contenido variable para cada destinatario deberán ser cargados en el sitio www.ugppreportes.gov.co en donde debe permitir la descarga por el destinatario de acuerdo con la clave generada por la firma contratada o por la UGPP.
- Previo al envío del correo electrónico es necesario tener una prueba aprobada por el responsable de UGPP.
- Los estados de entrega de los correos electrónicos deben ser mínimo los siguientes:

    - Entregado
    - Abierto
    - Spam
    - De suscripción
    - Devuelto
    - Apertura de anexo

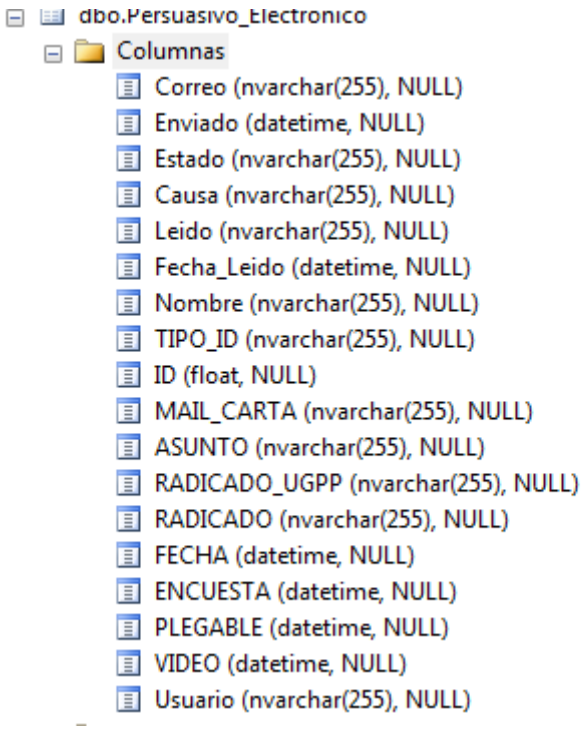
- Permitir el envío de correos electrónicos con mailling animado (Gif).
- Se podrán realizar encuestas para enviar por correo electrónico, las cuales deberán adicionar a los anteriores estados; respuesta a pregunta cerradas y abiertas y completitud de la encuesta.

Servicio de mensajes de texto

- La entidad enviará mensajes de texto con contenido variable con una longitud hasta de 160 caracteres.
- En caso de requerir el envío de mensajes de texto superior a 160 caracteres, el proveedor deberá buscar la manera más económica de enviarlos. Se debe garantizar que el mensaje sea visualizado de manera completa y unificada por el destinatario.
- La plataforma debe controlar que el horario de envío de los mensajes se haga entre las 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Los mensajes de texto deberán permitir tener hipervínculo que los lleve a descargar un archivo en PDF alojado en un servidor de la entidad.
- Los mensajes de texto deberán permitir tener hipervínculo que los lleve a descargar un archivo en PDF alojado en un servidor de la entidad que deberá solicitar clave de apertura al destinatario.
- Los mensajes de texto deberán permitir un hipervínculo que los lleve al sitio web que disponga la Unidad.
- La firma dispondrá un reporte en el que permita identificar que el adjunto fue descargado.

Requerimientos técnicos: Para llevar a cabo los envíos el CONTRATISTA deberá realizar las actividades de acuerdo con los siguientes requerimientos:

a) Recibir las solicitudes para el envío de las comunicaciones por los canales indicados por el cliente.
b) Gestionar las comunicaciones de envío, acorde con el canal seleccionado, atendiendo para ello al cronograma definido por la UGPP, el cual podrá ser ajustado de acuerdo con las necesidades y requerimientos de la Unidad.
c) Debe entregar de manera semanal un archivo que contenga las imágenes de los estados de entrega por cada correo electrónico, el cual debe venir nombrado con el número de radicado y con las especificaciones dadas por la UGPP.
d) El archivo entregado debe ser un TXT o CVS, separado por TABS.
e) El archivo debe ser alojado en el ftp que especifique la UGPP
f) El archivo debe contener la siguiente estructura, manteniendo el orden de la misma.



g) Garantizar la combinación de texto variable en las comunicaciones de correo electrónicy, texto que desee enviar la UGPP. (Combinación de correspondencia).
h) Garantizar que la información que se envíe en archivo adjunto ya sea en formato PDF o Excel, corresponda al destinatario.
i) Crear las cuentas de correo electrónico de salida señaladas en los estudios previos de la UGPP para la gestión de los envíos.
j) Debe haber un cambio de estado, de acuerdo con el evento.
k) Generar semanalmente el reporte de estados de entrega y disponerlos en la ruta definida por la entidad.
l) Habilitar una plataforma Web para la consulta del estado de envío de los correos electrónicos, (devuelto, correo dado de baja por el destinatario y enviado a spam, correo que llega a la bandeja, correo abierto, adjunto del correo abierto), y mensaje de texto (enviado), de tal manera que se puedan consultar por fecha de envío y por correo electrónico, así mismo, debe contener el número de cédula y radicado que ha dispuesto la UGPP.
m) Garantizar la disposición de los archivos de texto y CVS en el FTP que disponga la UGPP para el cargue automatizado de los estados de entrega de los correos electrónicos con su respectiva imagen (prueba de entrega).
n) Gestionar las comunicaciones de envío, acorde a los términos definidos en el Anexo Técnico.
o) Enviar las comunicaciones que excepcionalmente y por necesidades de servicio requieran una gestión para el mismo día.

Seguridad de la Información

La plataforma web a entregar debe cumplir con las siguientes políticas de la UGPP:

- *AP-PIT-011 Política General de Seguridad de La Información*
- *AP-PIT-002 Política Específica de Desarrollo y Adquisición De Sistemas De Información*
- *AP-PIT-005 Política Específica de Seguridad De La Información Para Proveedores, Contratistas y Terceros*
- *AP-PIT-007 Política Específica Para la Gestión de Logs de Seguridad de información*
- *AP-PIT-009 Política Específica Para la Implementación y Uso de Controles Criptográficos*
- *AP-PIT-010 Política Específica de Tratamiento de Datos Personales*
- *AP-INS-006 Acuerdo de Confidencialidad y Compromiso Ético*
- *AP-INS-007 Acuerdo de Uso de los Recursos y Servicios de Tecnología*

Estadísticas de Consumo

A continuación, se indica como referente las estadísticas de consumo correspondientes a la vigencia 2020. Se aclara que éstas son meramente indicativas y que, por lo tanto, podrán variar a lo largo del término de ejecución del Contrato. En ese caso el Contratista deberá estar en disposición de atender y tramitar la totalidad de las comunicaciones que le sean entregadas para su envío a los destinatarios, inclusive en aquellos casos en que se presenten picos de generación de documentos o se presenten mayores cantidades a las aquí indicadas.

MES	CORREOS ELECTRONICOS	MENSAJES DE TEXTO
MAYO	49.958	0
JULIO	1.414.059	0
AGOSTO	838.766	751.740
SEPTIEMBRE	85	0
OCTUBRE	491.576	0
NOVIEMBRE	806.600	18.460
DICIEMBRE	197.404	177.355
TOTAL	**3.798.448**	**947.555**

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS - ANS

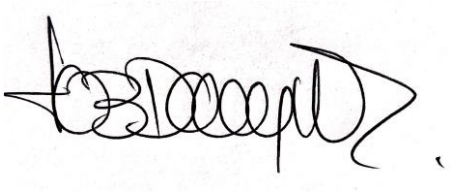
Se descontará de los valores facturados mensualmente de acuerdo con los siguientes ANS:

ANS	CONDICION	PENALIDAD
Envío de comunicaciones de acuerdo con el cronograma	Enviar las comunicaciones de acuerdo con las fechas establecidas en el cronograma definido por la entidad.	Se descontará del valor mensual de la factura el 20% del costo total de los envíos por lote, realizados al siguiente día de la fecha estipulada en el cronograma y un1% adicional del total de los envíos por cada día de atraso.
Disposición del estado del envío	Disponer semanalmente el estado definitivo de los envíos, en la ruta definida por la Unidad.	Se descontará del valor mensual de la factura un 5% del costo total de los envíos por lote, cuya información de estado definitivo no sea dispuesta en

		la ruta establecida por la entidad, de acuerdo con los productos a entregar y un 0,5% adicional por cada día de atraso.

GLOSARIO

- **Correo electrónico:** también conocido como e-mail, un término inglés derivado de electronic mail) es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos. ... Ambos permiten enviar y recibir mensajes, que llegan a destino gracias a la existencia de una dirección.
- **FTP:** File Transfer Protocol o FTP) es un protocolo de red para la transferencia de archivos entre sistemas conectados a una red TCP (Transmission Control Protocol), basado en la arquitectura cliente-servidor
- **Gif:** (Graphics Interchange Format) es un tipo de formato de imagen que se utiliza para transmitir visualmente una información, una idea o una emoción en segundos.
- **IVR:** (Interactive Response Unit) es un autómata que responde a una llamada e interactúa con el usuario mediante reconocimiento de voz o tonos. Las locuciones son grabadas previamente o procesadas en tiempo real a partir de un texto.
- **Mailing:** Envío de información publicitaria por correo a un gran número de personas de manera directa y personalizada.
- **Mensaje de Texto:** también conocidos como SMS o en ingles Short Message Service) son mensajes que cuentan con características tales como su brevedad y su fácil envío
- **Plataforma web:** es un sistema que permite la ejecución de diversas aplicaciones bajo un mismo entorno, dando a los usuarios la posibilidad de acceder a ellas a través de Internet.
- **Spam:** Correo electrónico no solicitado que se envía a un gran número de destinatarios con fines publicitarios o comerciales.



LUZ DARY MENDOZA RODRIGUEZ
DIRECTORA DE SERVICIOS INTREGADOS DE ATENCIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN PENSIONAL Y PARAFISCAL - UGPP