1. DATOS GENERALES	
Fecha de elaboración del Estudio de Necesidad:	12/03/2021
Dependencia solicitante:	Oficina de Informática
Plan Anual de Adquisiciones (PPO):	196
Presupuesto oficial:	El presupuesto oficial para la presente contratación se establecerá con base en el resultado de la invitación e incluirá los costos directos, indirectos, impuestos, tasas, contribuciones y cualquier otra erogación necesaria para la ejecución del contrato, el cual se encuentra incorporado en el plan anual de adquisiciones de la entidad.
Tipo de Presupuesto Asignado:	El Presupuesto corresponde a un Gasto de Operación. En todo caso, la presente contratación se encuentra incorporada en el Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad: a. Código: 2.1.2.1.10.04.03 b. Rubro Presupuestal Suministro e instalación de elementos complementarios de TI c. c.Centro Gestor: F0500000
2. ASPECTOS ESENCIALES DE LA NECESIDAD	
2.1. Descripción y justificación de la necesidad que se pretende satisfacer con el proceso de contratación:	La Entidad tiene entre sus prioridades el fomento de canales no presenciales y la optimización de las TIC, con el fin de garantizar soluciones tecnológicas que permitan una mejora en la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero. La entidad requiere atender a los consumidores financieros mediante canales diferentes a los puntos de atención, por lo que ha evidenciado la importancia de facilitar a los consumidores financieros sus diferentes tramites e información de productos a través de Terminales de Autoservicio o Kioskos, los cuales son puntos de consulta interactiva y auto-atendidos que integran un conjunto de servicios misionales del FNA, utilizando aplicaciones tecnológicas, encapsulados en un formato de fácil y rápido acceso, ubicados dentro de las oficinas o lugares alternos, según la necesidad del FNA. Para atender la necesidad expuesta, se requiere contratar los servicios de un proveedor que disponga de estos equipos en diferentes puntos de interés del FNA a nivel nacional. Por lo anterior, la entidad requiere realizar la invitación a los participantes en el piloto desarrollado en el mes de octubre: IBM, MULTIRED, STEFANINI, y PROCIBERNETICA para que presenten sus propuestas de servicio de terminales de autoservicio. A continuación, relacionamos los datos de contacto en cada una de las empresas: **STEFANINI:** • Contacto: Ismael Cadena Muñoz - Osvaldo Chaves Jativa • Teléfono: 317 4354516 - 300 785 7335

- Correo Electrónico: icadena@stefanini.com - gojativa@stefanini.com

PROCIBERNETICA:

- Contacto: Andres Molano - Marcos Rojas
- Teléfono: 311 2332890 - 3153585494
- Correo Electrónico: amolano@procibernetica.com - mfrojas@procibernetica.com

Las firmas participantes en el plan piloto, **IBM** y **MULTIRED** expresaron su interés en participar en el proceso a través de sus aliados, por lo que se invita a las siguientes firmas:

En reemplazo de **IBM**
Reserco Internacional Services SAS - ISIT
Nit: 900.759.950-5
Contacto: Jairo Gaspar - Business Development Manager
Cel. 3209376744
Email: Jairo.gaspar@isit.como.co

En reemplazo de **MULTIRED**
101 S.A.S
Nit: 811040812-7
Contacto: Mauricio Villa – Gerente General
Cel: 3002760532
Email: mvilla@1cero1.com

El resultado de la prueba piloto evidencia que nuestros consumidores financieros se apoyan en las terminales de autoservicio para autogestionar servicios como por ejemplo:

- Generación cupón de pago para obligaciones de cartera
- Generación recibos de Ahorro voluntario contractual
- Generación de formulario de retiros de Cesantías

En los meses de octubre de 2020 a enero del 2021 se han generado más de 4.000 consultas en las 4 terminales de autoservicio.

Las terminales de autoservicio responden a la necesidad de ampliar nuestra cobertura de atención de servicios y están en la capacidad de apoyar los siguientes servicios:

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
IMPRESIÓN	CUPÓN CRÉDITOS
	FORMULARIO SOLICITUD RETIRO CESANTÍAS
	CUPÓN CRÉDITOS
CONSULTA	SALDO CESANTÍAS
	CONSULTA CRÉDITO
	Detalle
	Últimos tres pagos

	<table><tr><td></td><td>Generar recibo de pago</td></tr><tr><td></td><td>**ESTADO TRÁMITE RETIRO CESANTÍAS**</td></tr><tr><td></td><td>**ESTADO SOLICITUD DE CRÉDITO**</td></tr><tr><td></td><td>**SALDO AHORRO VOLUNTARIO**</td></tr><tr><td rowspan="12">**TRÁMITES**</td><td>**CERTIFICADOS CESANTÍAS**</td></tr><tr><td>Certificación con corte a la fecha</td></tr><tr><td>Certificación a 31 de diciembre</td></tr><tr><td>Certificación sin saldo a la fecha</td></tr><tr><td>Certificación para traslado a fondo privado</td></tr><tr><td>**CERTIFICADOS CRÉDITO**</td></tr><tr><td>Certificado de interés</td></tr><tr><td>Certificado deuda</td></tr><tr><td>**CERTIFICADOS CUENTA AHORRO VOLUNTARIO**</td></tr><tr><td>Certificación con corte a la fecha</td></tr><tr><td>Certificación a 31 de diciembre</td></tr><tr><td>Certificación sin saldo a la fecha</td></tr><tr><td rowspan="2">**CLAVES SERVICIOS**</td><td>**SOLICITUD DE CLAVE**</td></tr><tr><td>**CAMBIO DE CLAE**</td></tr></table> Los 4 proveedores invitados cumplieron con todos los aspectos técnicos, de seguridad y de funcionalidad requeridos y se comprobó la importancia de este nuevo canal para racionalizar los recursos de las oficinas piloto, así como los beneficios potenciales de contar con estos dispositivos en otros sitios de acceso de nuestros afiliados. **Forma de pago:** El FNA pagará el valor del contrato en mensualidades vencidas de acuerdo a los servicios consumidos una vez se presenten todos los soportes y estos se encuentren avalados por el supervisor del contrato Dentro de los soportes requeridos y avalados por el supervisor, se encuentran: • Informe de disponibilidad del servicio • Soporte atendido • Métricas de calidad del servicio • Informe de uso del servicio: cantidad de transacciones atendidas, tipos de transacciones, duración de cada transacción, transacciones exitosas y fallidas, causales de rechazo, efectividad de transacciones exitosas.
2.2. Objeto contractual:	Contratar el servicio de terminales de autoservicio que se conecten con la funcionalidad de kioskos disponible en el FNA.
2.3. Alcance Objeto contractual:	Instalar la terminal, apoyar la conexión con la funcionalidad disponible en el FNA, proveer el esquema de funcionalidad de asesor virtual y dar soporte técnico.

2.4 Especificaciones del Bien,Servicio u Obra a contratar:	El Contratista instalará los terminales de autoservicio KIOSKOS, con las siguientes características mínimas:
	• Monitor de pantalla táctil de 32″ (tamaño mínimo)
	• Tipo de Display: IR Touch
	• Puntos de toque: mínimo 2
	• Modo de visualización 16:9 Máxima resolución: 1920*1080
	• Bocina antivandálica
	• Chasis protector
	• Procesador Core i5 Cuarta generación - equivalente o superior.
	• Licenciamiento de sistema operativo Windows 10 Professional o superior o similar
	• Impresora que maneje papel tamaño A4 y que permita calidad Láser en códigos de barras
	• Adaptabilidad a cualquier entorno Wi-Fi incorporado.
	• Cámara frontal 4K
	• El Kiosco debe tener capacidad de conexión de forma segura, vía LAN o VPN a la funcionalidad del FNA para Kioskos,
	• Debe Incluir funcionalidad de Asistente virtual en diferentes modalidades tales como videollamada, chat, llamada de voz
	
	IMPLEMENTACION DEL SERVICIO
	• La instalación de cada Kiosko debe contar con el plan de trabajo de instalación con pruebas técnicas y funcionales certificadas a satisfacción del FNA.
	• A partir de la instalación y entrega a satisfacción del FNA del kiosko, el contratista debe entregar los informes de funcionamiento, en donde se especifique la disponibilidad del servicio, las estadísticas de transacciones realizadas con el detalle asociado a cada transacción (tipo de transacción, las solicitudes más transadas, duración de cada transacción, transacciones efectivas y rechazadas).
	• El contratista debe establecer esquema de monitoreo del kiosko (Horario de monitoreo, y elementos a monitorear) instalado con informes de servicio entregados al FNA
	• El contratista debe cumplir con los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) establecidos en el Anexo No. 2
	• Las ciudades en donde se ha previsto la instalación son:
	  ○ Bogotá
	  ○ Medellín
	  ○ Cali
	  ○ Barranquilla
	  ○ Bucaramanga
	  ○ Cartagena
	La ubicación exacta de los puntos será definida posteriormente, y se acordará con el proveedor seleccionado.
	
	PROPUESTA REQUERIDA
	
	EL FNA requiere una propuesta en modalidad de cobro por servicio y específicamente cobro por transacción; se considerarán alternativas de

	cobro por transacción, según el tipo de transacción, si se incluyen consumibles, según la duración de la transacción, etc. Se espera propuestas de cobro por transacción en los siguientes rangos: • De 0 a 400 transacciones mes por terminal • De 400 a 1.000 transacciones al mes por terminal • De 1.000 a 2.000 transacciones al mes por terminal • De 2.000 a 3.000 transacciones al mes por terminal • Más de 3.000 transacciones al mes por terminal Se entiende que se proponga un costo por servicio mínimo por terminal en caso de tener menos de 400 transacciones al mes Se manejará un máximo de 5.000 transacciones al mes por terminal, y en caso de superar este número, se instalaría una segunda terminal de apoyo a la transaccionalidad, de acuerdo a validación de la disponibilidad presupuestal del contrato y aprobación por parte del supervisor.
2.4 Obligaciones Específicas o especiales del Contratista:	1. Cumplir con todas las especificaciones técnicas definidas en el Anexo 1 Requerimientos técnicos las cuales son de obligatorio cumplimiento 2. Conectar la terminal a la funcionalidad del FNA para Kioskos 3. Incluir funcionalidad de Asistente virtual 4. Tener el personal necesario y calificado para la ejecución de actividades del contrato. 5. Realizar los trámites técnicos, administrativos y financieros que sean necesarios para la instalación, configuración y puesta en marcha de los terminales contratados 6. Llevar a cabo la instalación, configuración y puesta en marcha de los terminales contratados por el FNA. 7. Entregar los informes de funcionamiento en los cuales se especifique disponibilidad del servicio, estadísticas de transacciones realizadas con el detalle asociado a cada transacción (tipo de transacción, solicitudes más transadas, duración de cada transacción, transacciones efectivas y rechazadas). 8. Garantizar el funcionamiento y suministrar soporte técnico sobre cada terminal, realizando mantenimientos preventivos periódicos. 9. Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicios acordados 10. Presentar informes mensuales de operación que incluyan descripción de servicios consumidos, cantidad de horas, estadísticas de uso del servicio y disponibilidad del servicio. 11. En el proceso de implementación establecer en conjunto con el equipo FNA el plan de trabajo de instalación el cual debe incluir: instalación, pruebas técnicas y pruebas funcionales. 12. Entregar el procedimiento de soporte, el cual debe contemplar nombre de las personas a contactar y datos de contacto, medios de comunicación, horarios de atención, tiempo de solución de incidentes y soportes.

PONDERACION DE LA OFERTA

Con el fin de asignar puntaje al momento de evaluar las ofertas enviadas se asignarán un total de 100 puntos a la empresa que cumpla a cabalidad los siguientes aspectos y proporcional a ello

Criterio	Puntos	Descripción	Forma de Evaluar
PRECIO	80	La oferta económica que cumpla con las especificaciones técnicas requeridas y ofrezca el menor valor se le asignara el máximo puntaje	Verificando el formato de oferta económica
Flexibilidad y adaptabilidad	10	Posibilidad y facilidad de adaptar la máquina y sus dispositivos de acuerdo a las necesidades específicas de los puntos donde se van a instalar, en términos de su forma, componentes, materiales y seguridades adicionales.	Se dará puntaje a las opciones de terminales diferentes que nos presenten los proveedores acordes a diferentes sitios públicos, abiertos, centros comerciales, que requieran mayor seguridad, etc.
Funcionalidad adicional	2	Asistente Virtual con Inteligencia Artificial	Se dará puntaje a los proveedores que ofrezcan estas opciones
	2	Encuestas	
	2	Agendamiento de turnos o citas	
Modularidad	1	Lector de código de barras	Se dará puntaje a los proveedores que ofrezcan estas opciones
	1	Lector de huella u otra biometría	
	1	Lector de chip o banda para Tjtas debito/crédito	
	1	lector QR	
TOTAL	100		

3. PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN		
3.1. Plazo:	El contrato tendrá una duración de 12 meses o hasta agotar presupuesto, contados a partir de la suscripción del acta de inicio previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato	
3.2. Lugar de Ejecución:	Territorio Nacional	
4. SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA		
4.1. Supervisión:	Nombre:	LUIS ENRIQUE COLLANTE V.
	Cargo o quien haga sus veces:	JEFE
	Dependencia:	OFICINA DE INFORMÁTICA
4.2. Necesidad de contar con Interventoría:	No se requiere	
5. ANEXOS		
5.1 Nombre:	No Aplica.	

5.2 Documentos adicionales:	No Aplica.
6. RESPONSABLE DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO	
FIRMA	Luis Enrique Collante Velasquez Jefe Oficina Informática Fondo Nacional del Ahorro Firmado digitalmente por LUIS ENRIQUE COLLANTE VELASQUEZ Fecha: 2021.03.15 14:07:15 -05'00'
NOMBRE	LUIS ENRIQUE COLLANTE VELASQUEZ
CARGO	JEFE OFICINA DE INFORMÁTICA