

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS</b>	Código: GC-PR-003-FR-008	 <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	<b>SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	Macroproceso: Gestión de Recursos	
	Proceso: Gestión Contractual	versión: 06 Fecha de Aprobación: 05/03/2020	

## ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS - SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

**Dependencia Solicitante:** · Comité institucional en PlanEsTIC-UD y educación virtual

**Rubros:** · Fortalecimiento, fomento y desarrollo de entornos virtuales en la UD

**Fecha:** Noviembre del 2022

**Funcionario responsable del proceso en la Dependencia:** · Coordinador PlanEsTIC-UD Comité institucional de PlanEsTIC-UD y Educación virtual

### 1. DEFINICION DE LA NECESIDAD (OBJETO DEL CONTRATO)

El Comité Institucional de PlanEsTIC-UD y educación virtual, requiere para la presente vigencia la adquisición de licenciamiento de Sagicc, plataforma de Contact Center destinada al fortalecimiento de los procesos de formación presencial, bimodales y virtuales bajo el esquema de seguimiento cercano a los estudiantes por diferentes medios de comunicación externos al aula de clase, enmarcadas en los planes, programas y proyectos del plan de desarrollo vigente en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

### 2. JUSTIFICACION DEL PROCESO DE SELECCIÓN

El Comité Institucional de PlanEsTIC-UD y Educación virtual requiere la adquisición de licenciamiento de Sagicc, plataforma de Contact Center destinada al fortalecimiento de los procesos de formación presencial, bimodales y virtuales bajo el esquema de seguimiento cercano a los estudiantes por diferentes medios de comunicación externos al aula de clase, enmarcadas en los planes, programas y proyectos del plan de desarrollo vigente en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

El Comité Institucional de PlanEsTIC-UD y Educación Virtual tiene como propósito fortalecer los procesos académicos, investigativos y proyección a la propiedad intelectual y contribuir con el fortalecimiento de aspectos misionales en la Universidad; la contratación del servicio de que se viene hablando, favorece el desarrollo de las actividades y condiciones contempladas en los planes, programas y proyectos del Plan de Desarrollo vigente, concretamente, en su lineamiento 2: "Establecer un diseño curricular dinámico y flexible que promueva el pluralismo y consolide una comunidad universitaria crítica- transformadora y en armonía ambiental", meta 15: "Evaluar, revisar y reformular la oferta curricular de pregrado y posgrado de cada facultad, en el marco de los procesos de autoevaluación continua y los proyectos educativos de las facultades", estrategia 2.3: "Construcción e implementación de una reforma curricular participativa, integral y flexible que fomente la integración de las funciones universitarias y los campos, articule los niveles de formación y promueva la internacionalización de los planes de estudios".

Así mismo con el objetivo del proyecto de inversión fortalecer los recursos institucionales disponibles para apropiar las tics a través del fundamento pedagógico y sistémico, de interacción, de roles, de infraestructura tecnológica para la virtualidad que potencie los contenidos y recursos digitales encaminados a facilitar el aprendizaje autónomo y colaborativo de los estudiantes en sus programas presenciales, b-modulares y virtuales, en el marco de la sociedad de la información; del proyecto fortalecimiento, fomento y desarrollo de entornos virtuales, registrado bajo el rubro 3-3-1-16-01-17-7878- 000; para cumplir con el objetivo 3 realizar el acompañamiento para la creación de nuevos programas curriculares con metodología virtual así como el apoyo en infraestructura y herramientas tecnológicas que contribuyan a la ampliación de la oferta académica en la universidad estableciendo criterios de selección y necesidades de la comunidad.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS</b> <b>SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES</b> <b>Y SERVICIOS</b>		Código: GC-PR-003-FR-008	 <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Gestión de Recursos		Versión: 06	
	Proceso: Gestión Contractual		Fecha de Aprobación: 05/03/2020	

El proceso se encuentra enmarcado en el plan anual de adquisiciones del Comité institucional en PlanEsTIC-UD y educación virtual correspondiente rubro de inversión 3-3-1-16-01-17-7878- 000 proyecto fortalecimiento, fomento y desarrollo de entornos virtual; meta 3: Acompañar una instrucción (tic) para creación y/o actualización de documentos de registro calificado, así como desarrollo de accesibilidad y vigilancia tecnológica a través de las TIC para los procesos de formación en educación superior, en orden a desarrollar la actividad 3.2. contemplada en el Plan de Adquisiciones de la vigencia 2022: Diseñar, implementar, integrar y mejorar las funcionalidades de las plataformas tecnológicas que faciliten la transferencia del conocimiento y adecuen como herramientas de inclusión.

### 3. RAZONES DE CONVIVENCIA Y OPORTUNIDAD

**TABLA 1. OPORTUNIDAD Y CONVENIENCIA**

<b>OBJETO</b>	<b>CONTRATO VIGENTE</b>		<b>OPORTUNIDAD</b>		
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>FECHA DE INICIO</b>	<b>FECHA FINAL</b>	<b>PLAZO MAX. DE INICIO NUEVO CONTRATO</b>
El Comité Institucional de PlanEsTIC-UD y Educación Virtual, requiere para la presente vigencia la adquisición de licenciamiento de Sagicc, plataforma de Contact Center destinada al fortalecimiento de los procesos de formación presencial, bimodales y virtuales bajo el esquema de seguimiento cercano a los estudiantes por diferentes medios de comunicación externos al aula de clase, enmarcadas en los planes, programas y proyectos del plan de desarrollo vigente en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.		X			Diciembre 2022

### 4. EVALUACION DE LOS POSIBLES RIESGOS

#### 4.1. Riesgos previsibles con cargo al oferente ganador:

- Atrasos para el acceso del servicio.
- Atrasos y/o fallas en el licenciamiento y soporte por el incumplimiento de tiempos y/o en disponibilidad de personal.
- Disminución de la calidad en la prestación de los servicios y las aplicaciones contratadas.
- Mala planeación financiera u operativa de la empresa u asociación seleccionada que produzca demoras o incumplimientos.

#### 4.2. Riesgos Imprevisibles

- Por inflación se entiende al aumento generalizado del nivel de precios de bienes y servicios, ocasionado por la caída del poder adquisitivo del peso colombiano.
- Por no tener la documentación en orden.
- Cambios normativos y/o tributarios.
- Atraso y sobre costos en la entrega del licenciamiento y soporte.
- Circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS</b>	Código: GC-PR-003-FR-008	 <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 06	
	Proceso: Gestión Contractual	Fecha de Aprobación: 05/03/2020	

#### 4.3. Riesgos previsibles a cargo de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas

- Demoras para efectuar el pago en la Universidad dados los trámites que se surten administrativamente.
- Variación en los precios de mercado en las licencias las cuales están sujetas al comportamiento del dólar y disponibilidad del proveedor.

#### 4.4. Otros riesgos que se consideran

- Fallos en calidad, disponibilidad y/o funcionamiento de los servicios requeridos y/o brindados por el proyecto a causa de las demoras en adquisición de las licencias correspondientes.
- Cuando en su desarrollo se presenten circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobadas, que impidan temporalmente su ejecución, como causas de fuerza mayor por problemas mundiales o nacionales de salud pública.
- Demoras administrativas para efectuar el pago en el tiempo establecido acorde a la tasa representativa de la cual se solicita la transferencia.

### 5. JUSTIFICACION DEL VALOR DEL CONTRATO-ANALISIS DE MERCADO Y DEL SECTOR:

- **ACTIVIDADES CIIU-CLASIFICACION INDUSTRIAL INTERNACIONAL UNIFORME:**
  - **(CÓDIGO CIIU) (5820)** - EDICIÓN DE PROGRAMAS DE INFORMÁTICA (SOFTWARE)
- **ACTIVIDADES CON CODIGO CASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS DE NACIONES UINIDAS (UNSPSC):**
  - **CÓDIGO UNSPSC 43232200** - SOFTWARE DE GESTIÓN DE CONTENIDOS

#### I. ANALISIS DE LA OFERTA

**TABLA 2. DE ANALISIS DEL MERCADO - OFERTA**

	NOMBRE DE LA EMPRESA COTIZANTE	CONDICIONES OFRECIDAS	OBJETO	VALOR OFRECIDO
1	TECHNISUPPORT S.A.S.	Instalación Software como Servicio para 20 agentes Software como Servicio para 2 auditores Software como Servicio para 1 supervisor Plan de 270.00 minutos x mes Plan de 50.000 conversaciones de WhatsApp x mes Plan de 6.000 campañas de WhatsApp x mes	Adquisición de licenciamiento de Sagicc, plataforma de Contact Center destinada al fortalecimiento de los procesos de formación presencial, bimodales y virtuales bajo el esquema de seguimiento cercano a los estudiantes por diferentes medios de comunicación externos al aula de clase, enmarcadas en los planes, programas y proyectos del plan de desarrollo vigente en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.	\$66.915.696.00
			<b>VALOR PROMEDIO</b>	<b>\$66.915.696.00</b>

**Nota:** Por motivos de disponibilidad de recurso y fuente de financiación se deben reducir la cantidad de licencias para continuar con la prestación del servicio.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS</b>	Código: GC-PR-003-FR-008	 <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	<b>SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>		
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 06	
	Proceso: Gestión Contractual	Fecha de Aprobación: 05/03/2020	

## II. ANALISIS DE LA DEMANDA

**TABLA 3. DE ANALISIS DE MERCADO - DEMANDA - HISTORICO DE LA ENTIDAD**

	AÑO	NO. CONTRATO	OBJETO	PLAZO DE EJECUCION	VALOR
		n/a			

**TABLA 4. DE ANALISIS DEL MERCADO - DEMANDA - OTRAS ENTIDADES Y/O EMPRESAS**

	AÑO	NO. CONTRATO	OBJETO	PLAZO DE EJECUCION	VALOR	ENTIDAD Y/O EMPRESA
		n/a				

## III. CONDICIONES GENERALES DEL SECTOR

"El mercado de software de centros de contacto se valoró en USD 20,180 millones en 2020 y se espera que alcance los 44,300 millones de dólares para 2026, a una CAGR del 14 % durante el período de pronóstico 2021 - 2026. El mercado de software de centros de contacto está impulsado principalmente por la creciente necesidad para mejorar la experiencia del cliente, a costos relativamente más bajos. Esto ayuda a satisfacer la competencia intensificada y las mayores expectativas de los clientes derivadas de los avances tecnológicos. Estos avances han aumentado considerablemente el poder de bombardeo de los clientes en la cadena de suministro, reduciendo así el costo oculto de cambiar de proveedor en la mayoría de los servicios, ya que la demanda de componentes de hardware se está reduciendo en las empresas.

- *El costo de retener a un cliente es 70% menor que el monto gastado para adquirir uno nuevo; El 67% de los clientes se pierden por malas experiencias. Por lo tanto, la experiencia del cliente es uno de los factores que se espera que ayuden al uso cada vez mayor del software del centro de contacto, ya que las empresas intentan retener a sus clientes existentes.*
- *Una de las características que podría aumentar la demanda de soluciones de centros de contacto es la gestión integrada de la fuerza laboral. Los equipos que tienen un alto compromiso de los empleados son un 21 % más productivos, lo que a su vez reduce el robo interno en un 28 %. Los empleados son el activo más valioso para la empresa. Para aprovechar al máximo la productividad de estos activos, la programación de su trabajo es vital. Las soluciones de centros de contacto son muy útiles para tales fines.*
- *Otro factor que podría aumentar aún más la demanda en el mercado de software de centros de contacto es la creciente necesidad de servicios personalizados. Según Accenture, un destacado proveedor de software en el mercado global, es más probable que más del 75 % de los clientes compren de un proveedor que los reconozca por su nombre o de un proveedor recomendado sobre la base de una compra anterior<sup>1</sup>*

## 6. PRESUPUESTO OFICIAL ESTIMADO

- 6.1. Valor total estimado según estudio de mercado:** Sesenta y Seis Millones Novecientos Quince mil Seiscientos Noventa y Seis Pesos M/Cte \$ \$66.915.696.00

<sup>1</sup> <https://www.mordorintelligence.com/>

MERCADO DE SOFTWARE DE CENTROS DE CONTACTO: CRECIMIENTO, TENDENCIAS, IMPACTO DE COVID-19 Y PRONÓSTICOS (2022 - 2027)

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS</b>	Código: GC-PR-003-FR-008	 <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 06	
	Proceso: Gestión Contractual	Fecha de Aprobación: 05/03/2020	

**6.2. Valor establecido en el Plan Anual de Adquisiciones:** Sesenta y Seis Millones Novecientos Quince mil Seiscientos Noventa y Seis Pesos M/Cte \$66.915.696.00

#### **Aporte por parte de COMITÉ INSTITUCIONAL PLANESTIC-UD \$66.915.696.00**

El proceso se encuentra enmarcado en el plan anual de adquisiciones del Comité institucional en PlanEsTIC-UD y educación virtual correspondiente rubro de inversión 3-3-1-16-01-17-7878- 000 proyecto fortalecimiento, fomento y desarrollo de entornos virtual; meta 3: Acompañar una instrucción (tic) para creación y/o actualización de documentos de registro calificado, así como desarrollo de accesibilidad y vigilancia tecnológica a través de las TIC para los procesos de formación en educación superior, en orden a desarrollar la actividad 3.2. contemplada en el Plan de Adquisiciones de la vigencia 2022: Diseñar, implementar, integrar y mejorar las funcionalidades de las plataformas tecnológicas que faciliten la transferencia del conocimiento y adecuen como herramientas de inclusión.

**Nota:** El valor estimado del contrato a celebrar incluye todos los impuestos aplicables vigentes, la Universidad realizará los descuentos de ley pertinentes al momento de hacer el/los pago(s), sin posibilidad de adicionar al contrato valor alguno por concepto de pago de los impuestos aplicables, por lo que las cotizaciones/propuestas de servicios que se reciban para este proceso de contratación deben incluir todos los impuestos, si el proveedor interesado en celebrar el contrato con la universidad envía una cotización/propuesta de servicios sin incluir expresamente este concepto, se da por entendido que su oferta ya incluye el valor de los impuestos.

#### **IMPUESTOS**

EL CONTRATISTA pagará todos los impuestos, tasas y similares que se deriven de la ejecución del contrato, de conformidad con la ley colombiana.

#### **ESTAMPILLA U. D. F. J. C., PRO CULTURA Y ADULTO MAYOR**

De conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo 696 de diciembre 28 de 2017, del valor bruto del contrato y de sus adicionales, si las hubiere, se retendrá el 1.1% por concepto de la estampilla Universidad Distrital Francisco José de Caldas 50 años.

De conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo 187 del 20 de diciembre de 2005 del Concejo de Bogotá, D.C., del valor bruto del contrato y de sus adicionales, si las hubiere, se retendrá el 0.5% por concepto de la Estampilla Pro-Cultura.

De conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo 645 de junio 9 de 2016 del Concejo de Bogotá D.C., del valor bruto del contrato y de sus adicionales, si las hubiere, se retendrá el 2% por concepto de la Estampilla Adulto Mayor.

### **7. MARCO LEGAL**

#### **7.1. Norma(s) general(es):**

- ✓ Al presente proceso y al contrato que de él se derive, le serán aplicables las normas contenidas en la Constitución Política.
- ✓ El Acuerdo 03 del 11 de marzo de 2015 del CSU "Por el cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas."
- ✓ La Resolución 262 del 02 de junio de 2015"Por medio de la cual se reglamenta el Acuerdo 03 de 2015, Estatuto de Contratación de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y se dictan otras disposiciones".

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS</b>	Código: GC-PR-003-FR-008	 <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 06	
	Proceso: Gestión Contractual	Fecha de Aprobación: 05/03/2020	

## 7.2. Norma(s) Específica(s):

- ✓ Resolución 683 del 9 de diciembre de 2016 "Por medio de la cual se crea y reglamenta el banco de proveedores de la universidad Distrital Francisco José de Caldas".
- ✓ Resolución 629 del 17 de noviembre de 2016 "Por medio de la cual se adopta el Manual de Supervisión e Interventoría de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.".
- ✓ Resolución 067 de 2017 "Por medio de la cual se complementa la Resolución 262 de 2015, en su Artículo 93 y se dictan otras disposiciones" Estatuto de Contratación.
- ✓ Ley 996 de 2005, Por medio de la cual se reglamenta la elección de presidente de la república, artículo 33, Restricciones a la contratación pública.
- ✓ Las demás establecidas en la página web de normatividad contractual de la Universidad (<https://www.udistrital.edu.co/normatividad-contractual>).
- ✓ Resolución de Rectoría 008 de 2021, Por medio de la cual se reglamenta el uso del SECOP II en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- ✓ Resolución de Rectoría 029 de 2022, Por medio de la cual se aprueba el Plan Anual de Adquisiciones para la vigencia 2022

## 8. TIPO DE CONTRATO

**8.1. El contrato a celebrar con el oferente ganador del proceso de selección será de:**  
 Orden de Servicio.

## 9. SUPERVISOR DEL CONTRATO

**El supervisor del contrato será:** Carlos Enrique Montenegro Marín  
**Cargo:** Coordinador del Comité institucional de PlanEsTic-UD y Educación Virtual  
**Teléfono:** 3239300 Ext 6338  
**Correo electrónico:** planesticud@udistrital.edu.co  
**Contacto:** Sandra Milena Silva Ávila  
**Teléfono del Contacto** 3239300 Ext. 6338  
**Correo electrónico del contacto** smsilvaa@udistrital.edu.co

## 10. TIPOS DE OFERTAS

**TABLA 5. TIPO DE OFERTAS**

TIPO	DESCRIPCION	SELECCION
Totales	Propuestas totales, en las que se involucran todos los elementos a contratar y se evidencia con un solo precio ofertado (incluido IVA)	X
Parciales	Propuestas totales, en las que se involucran todos los elementos a contratar y se evidencia con un solo precio ofertado (incluido IVA)	
Por Soluciones integrales	Debe involucrar la totalidad de los elementos que se necesitan y se incluyen en ella	
Por precios unitarios	La adjudicación sería parcial dado que se adjudicaría cada uno de los ítems solicitados, a los oferentes que realicen la mejor oferta que normalmente es el menor precio	
Otra	Describala:	

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS</b>	Código: GC-PR-003-FR-008	<b>SIGUD</b> <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 06	
	Proceso: Gestión Contractual	Fecha de Aprobación: 05/03/2020	

## 11. PLAZO DEL CONTRATO

**TABLA 6. PLAZO DEL CONTRATO**

<b>El tiempo para realizar la actividad contratada:</b>	<b>Meses</b>	5	<b>Días</b>	
<b>El tiempo para liquidar el contrato:</b>	<b>Meses</b>	3	<b>Días</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>Meses</b>	8	<b>Días</b>	

## 12. VALOR Y FORMA DE PAGO

**TABLA 7. FORMA DE PAGO**

FORMA DE PAGO DEL CONTRATO	SELECCION
Total , contra entrega de los bienes o servicios contratados	X
Parcial, a medida que el proveedor entregue los bienes y servicios contratados	
Con anticipo económico	

### 12.1. Reglamento para su desembolso y manejo:

La universidad pagará al contratista el valor del contrato contra entrega total de los elementos contratados, dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura la que se deberá acompañar de la certificación del cumplimiento a satisfacción expedida por el supervisor del contrato y toda aquella documentación que para tal fin establezca la Universidad; Por lo tanto no se realizaran anticipos y el contratista deberá contar con capacidad financiera para cubrir los costos requeridos durante la ejecución del contrato.

## 13. GARANTIAS Y AMPAROS EXIGIBLES

**TABLA 8. GARANTIAS Y AMPAROS**

GARANTIAS Y AMPAROS EXIGIBLES	SELECCION
Póliza de Cumplimiento	X
Póliza de Calidad	
Pago de Salarios y Prestaciones Sociales	
Responsabilidad Civil frente a terceros	

## 14. REQUISITOS PARA EVALUAR Y COMPARAR PROPUESTAS

**TABLA 9. REQUISITOS PARA EVALUAR Y COMPARAR PROPUESTAS**

ASPECTOS A EVALUAR	CALIFICACION	SELECCION
Estudio Jurídico	Admisible / No admisible	
Estudio Financiero	Admisible / No admisible	X
Estudio Técnico	Admisible / No admisible	X
Con puntaje por experiencia general	Puntaje	
Con puntaje por experiencia específica	Puntaje	
Con puntaje por mayor tiempo de garantía ofrecida	Puntaje	
Precio	A menor precio por ítem (con o sin intervalo de aceptación)	
Precio	A menor precio total (todos los ítems) con o sin intervalo de aceptación	
Precio	A menor precio por solución integral (con o sin intervalo de aceptación)	
Precio	Con utilización de media geométrica (adjudicación al que esté más cerca de la media geométrica)	

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS</b>	
	<b>SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 06
	Proceso: Gestión Contractual	Fecha de Aprobación: 05/03/2020



Precio	Con utilización de media aritmética (adjudicación al que esté más cerca de la media geométrica)
Otras formas de evaluar	Señale cuales

## 15. DOCUMENTOS TECNICOS PROPUESTOS

**TABLA 10. DOCUMENTOS TECNICOS PROPUESTOS**

CERTIFICACIONES CONTRACTUALES (marque con x en "selección" la forma propuesta)	SELECCIÓN
Tipo de experiencia a solicitar	<b>General</b> <b>1 año</b> <b>Específica</b>
Número máximo de certificaciones a solicitar para experiencia general:	<b>1</b>
Número máximo de certificaciones a solicitar para experiencia específica:	

**TABLA 11. CAPACIDAD DE CONTRATACION**

CAPACIDAD DE CONTRATACION	VALOR
K de contratación general mínimo requerido para el proceso de selección:	<b>SMMLV</b> <b>x</b>
K de contratación residual mínimo requerido para el proceso de selección:	<b>SMMLV</b>

**TABLA 12. MARCAS**

MARCAS (marque con X en "Selección" la marca)	SELECCIÓN
Por razones de compatibilidad de bienes y servicios anteriormente comprados para evitar malos funcionamientos	<b>x</b>
Por razones de hacer efectiva una garantía, se deba contratar con la marca inicialmente adquirida	
Se presenta la posibilidad de obtener un producto que tenga iguales características técnicas en marcas diferentes. En este caso se deben relacionar un mínimo de marcas con características similares	
Otras Razones. Establezca:	

## 16. LISTADO GENERAL DE ELEMENTOS REQUERIDOS – FICHA TECNICA

NOMBRE DEL ELEMENTO	CANTIDAD	ESPECIFICACIONES TECNICAS
licenciamiento de Sagicc, plataforma de Contact Center, Sagicc software como servicio y servicios dicionales por Demanda.	Instalación  Software como Servicio para 20 agentes Software como Servicio para 2 auditores Software como Servicio para 1 supervisor Plan de 270.00 minutos x mes Plan de 50.000 conversaciones de WhatsApp x mes Plan de 6.000 campañas de WhatsApp x mes	1. Plataforma 100% web. 2. Plataforma responsive para dispositivos móviles. 3. Implementación remota y en sitio. 4. Soporte remoto 7/24. 5. Capacitación por perfil: agentes, supervisor y administrador. 6. Grabación de llamadas. 7. Monitoreo de agentes. 8. Dashboard y Reportes en tiempo real. 9. Uso del chat web de Sagicc. 10. Almacenamiento en la nube.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS</b>	Código: GC-PR-003-FR-008	 <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Gestión de Recursos	Versión: 06	
	Proceso: Gestión Contractual	Fecha de Aprobación: 05/03/2020	

## 17. OTROS

De acuerdo en lo contemplado en el plan de acción, para la adquirir del servicio se proyectó en la actividad 3.2 del plan anual de adquisiciones de la Universidad del rubro de inversión por lo anterior se presenta una cotización teniendo en cuenta que es proveedor exclusivo para Colombia.

- Estudio de conveniencia y oportunidad
- Solicitud de Necesidad con recurso destinado para Planestic-UD
- Aprobación de las fuentes y conceptos de gastos de la necesidad mencionada.

  
**CARLOS ENRIQUE MONTENEGRO MARÍN**

Coordinador del Comité Institucional de PlanEsTIC-UD y Educación Virtual

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Responsable de la elaboración técnica	Danilo Alberto Vera Parra	Contratista CPS Red de investigaciones de Tecnología Avanzada - RITA	
Revisó	Sandra Milena Silva Avila	Contratista CPS Comité Institucional de PlanEsTIC-UD y Educación Virtual	
Aprobó	Carlos Enrique Montenegro Marín	Coordinador Comité Institucional de PlanEsTIC-UD y Educación Virtual	

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas aplicables y vigentes, y por tanto bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.

**Nota:** Resolución No. 262 de 2015 Artículo 9. Los estudios previos estarán a cargo del Jefe de la Dependencia en donde se haya identificado la necesidad, quien luego lo remitirá al ordenador del gasto para su aprobación y solicitud de Certificado de Disponibilidad Presupuestal



## SOLICITUD DE NECESIDAD

Dependencia Solicitante

COMITE PLANES TIC

Vigencia

2022

No. Solicitud

6579

Página 1 de 2

**Fecha de Solicitud:** 23 de Noviembre de 2022

### JUSTIFICACIÓN (Identifique de forma clara y corta la necesidad de la contratación.)

EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE PLANESTIC-UD Y EDUCACIÓN VIRTUAL REQUIERE LA ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE SAGICC, PLATAFORMA DE CONTACT CENTER DESTINADA AL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS DE FORMACIÓN PRESENCIAL, BIMODALES Y VIRTUALES BAJO EL ESQUEMA DE SEGUIMIENTO CERCANO A LOS ESTUDIANTES POR DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNOS AL AULA DE CLASE, ENMARCADAS EN LOS PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS DEL PLAN DE DESARROLLO VIGENTE EN LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS.

EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE PLANESTIC-UD Y EDUCACIÓN VIRTUAL TIENE COMO PROPÓSITO FORTALECER LOS PROCESOS ACADÉMICOS, INVESTIGATIVOS Y PROYECCIÓN A LA PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONTRIBUIR CON EL FORTALECIMIENTO DE ASPECTOS MISIONALES EN LA UNIVERSIDAD; LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE QUE SE VIENE HABLANDO, FAVORECE EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES Y CONDICIONES CONTEMPLADAS EN LOS PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS DEL PLAN DE DESARROLLO VIGENTE, CONCRETAMENTE, EN SU LINEAMIENTO 2: ¿ESTABLECER UN DISEÑO CURRICULAR DINÁMICO Y FLEXIBLE QUE PROMUEVA EL PLURALISMO Y CONSOLIDE UNA COMUNIDAD UNIVERSITARIA CRÍTICA- TRANSFORMADORA Y EN ARMONÍA AMBIENTAL?, META 15: ¿EVALUAR, REVISAR Y REFORMULAR LA OFERTA CURRICULAR DE PREGRADO Y POSGRADO DE CADA FACULTAD, EN EL MARCO DE LOS PROCESOS DE AUTOEVALUACIÓN CONTINUA Y LOS PROYECTOS EDUCATIVOS DE LAS FACULTADES?, ESTRATEGIA 2.3: ¿CONSTRUCCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UNA REFORMA CURRICULAR PARTICIPATIVA, INTEGRAL Y FLEXIBLE QUE FOMENTE LA INTEGRACIÓN DE LAS FUNCIONES UNIVERSITARIAS Y LOS CAMPOS, ARTICULE LOS NIVELES DE FORMACIÓN Y PROMUEVA LA INTERNACIONALIZACIÓN DE LOS PLANES DE ESTUDIOS?.

ASÍ MISMO CON EL OBJETIVO DEL PROYECTO DE INVERSIÓN FORTALECER LOS RECURSOS INSTITUCIONALES DISPONIBLES PARA APROPIAR LAS TIC A TRAVÉS DEL FUNDAMENTO PEDAGÓGICO Y SISTÉMICO, DE INTERACCIÓN, DE ROLES, DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA LA VIRTUALIDAD QUE POTENCIE LOS CONTENIDOS Y RECURSOS DIGITALES ENCAMINADOS A FACILITAR EL APRENDIZAJE AUTÓNOMO Y COLABORATIVO DE LOS ESTUDIANTES EN SUS PROGRAMAS PRESENCIALES, B-MODALES Y VIRTUALES, EN EL MARCO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN; DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO, FOMENTO Y DESARROLLO DE ENTORNOS VIRTUAL, REGISTRADO BAJO EL RUBRO 3-3-1-16-01-17-7878-000; PARA CUMPLIR CON EL OBJETIVO 3 REALIZAR EL ACOMPAÑAMIENTO PARA LA CREACIÓN DE NUEVOS PROGRAMAS CURRICULARES CON METODOLOGÍA VIRTUAL ASÍ COMO EL APOYO EN INFRAESTRUCTURA Y HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS QUE CONTRIBUYAN A LA AMPLIACIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA EN LA UNIVERSIDAD ESTABLECIENDO CRITERIOS DE SELECCIÓN Y NECESIDADES DE LA COMUNIDAD.

EL PROCESO SE ENCUENTRA ENMARCAZO EN EL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES DEL COMITÉ INSTITUCIONAL EN PLANESTIC-UD Y EDUCACIÓN VIRTUAL CORRESPONDIENTE RUBRO DE INVERSIÓN 3-3-1-16-01-17-7878-000 PROYECTO FORTALECIMIENTO, FOMENTO Y DESARROLLO DE ENTORNOS VIRTUAL; META 3: ACOMPAÑAR UNA INSTRUCCIÓN (TIC) PARA CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS DE REGISTRO CALIFICADO, ASÍ COMO DESARROLLO DE ACCESIBILIDAD Y VIGILANCIA TECNOLÓGICA A TRAVÉS DE LAS TIC PARA LOS PROCESOS DE FORMACIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR, EN ORDEN A DESARROLLAR LA ACTIVIDAD 3.2. CONTEMPLADA EN EL PLAN DE ADQUISICIONES DE LA VIGENCIA 2022: DISEÑAR, IMPLEMENTAR, INTEGRAR Y MEJORAR LAS FUNCIONALIDADES DE LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS QUE FACILITEN LA TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO Y ADECUEN COMO HERRAMIENTAS DE INCLUSIÓN.

**ESPECIFICACIONES TECNICAS:** Si la compra o el servicio que requiere contempla especificaciones del orden técnico describalas.

Descripción	Cantidad	Unidad
Cod. 1 Especificación: <b>LICENCIAS</b> licenciamiento de Sagicc, plataforma de Contact Center, Sagicc software como servicio y servicios dicionales por Demanda.  1. Plataforma 100% web. 2. Plataforma responsive para dispositivos móviles. 3. Implementación remota y en sitio. 4. Soporte remoto 7/24. 5. Capacitación por perfil: agentes, supervisor y administrador. 6. Grabación de llamadas. 7. Monitoreo de agentes. 8. Dashboard y Reportes en tiempo real. 9. Uso del chat web de Sagicc. 10. Almacenamiento en la nube.	1	1

### INFORMACION DEL CONTRATO

<b>Objeto:</b>	EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE PLAESTIC-UD Y EDUCACIÓN VIRTUAL, REQUIERE PARA LA PRESENTE VIGENCIA LA ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE SAGICC, PLATAFORMA DE CONTACT CENTER DESTINADA AL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS DE FORMACIÓN PRESENCIAL, BIMODALES Y VIRTUALES BAJO EL ESQUEMA DE SEGUIMIENTO CERCANO A LOS ESTUDIANTES POR DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNOS AL AULA DE CLASE, ENMARCADAS EN LOS PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS DEL PLAN DE DESARROLLO VIGENTE EN LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS.
----------------	--



## SOLICITUD DE NECESIDAD

Dependencia Solicitante

COMITE PLANES TIC

Vigencia

2022

No. Solicitud

6579

Página 2 de 2

Duración: PAGO UNICO

Valor Estimado: \$66,915,696.00

### DATOS DEL SUPERVISOR / INTERVENTOR

Nombre: CARLOS ENRIQUE MONTENEGRO MARIN

Dependencia: COMITE PLANES TIC

### PLAN DE CONTRATACION / RUBRO PRESUPUESTAL Y/O CENTRO DE COSTOS

3-03-001-16-01-17-7878-	Fortalecimiento, fomento y desarrollo de entornos virtuales en la UD	\$66,915,696
CENTRO DE COSTO 1424 Planestic	ACTIVIDAD 2.1 PROCESOS MISIONALES	\$66,915,696

### MARCO LEGAL

Ningunas

### REQUISITOS MINIMOS

Secuencia	Requisito	Observaciones
ANEXOS		

Secuencia	Descripción	Observaciones
1	66.915.696	Fuente: 3-100-F002_VA-Administrados de libre destinación (PFC 2022)
2	8.092.000	Concepto: O232020200883151_Servicios de alojamiento de sitios web (hosting)
3	58.823.696	Concepto: O232020200883162 Servicios de administración de sistemas informáticos
4	66.915.696	Meta 3: Acompañar una instrucción (tic) para creación y/o actualización de documentos de registro calificado, así como desarrollo de accesibilidad y vigilancia tecnológica a través de las TIC para los procesos de formación en educación superior, en orden a desarrollar la actividad 3.2. contemplada en el Plan de Adquisiciones de la vigencia 2022: Diseñar, implementar, integrar y mejorar las funcionalidades de las plataformas tecnológicas que faciliten la transferencia del conocimiento y adecuen como herramientas de inclusión.

  
CARLOS ENRIQUE MONTENEGRO MARIN

Firma del Responsable de la dependencia solicitante



# UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Rectoría

Oficina Asesora de Planeación y Control

Bogotá, D.C diciembre 01 de 2022

Doctor:

**ELVERTH SANTOS ROMERO**

Vicerrector Administrativo y Financiero  
Universidad Distrital Francisco José de Caldas  
Ciudad

## 7878 - Fortalecimiento y Promoción de la Investigación y Desarrollo Científico de la Universidad Distrital en Bogotá.

**Cordial saludo,**

Me permito informar que las necesidades relacionadas cumplen con los lineamientos establecidos en las acciones que hacen parte del proyecto de inversión 7878- Fortalecimiento, fomento y desarrollo de entornos virtuales en la UD.

De igual forma la fuente de financiamiento definida por las necesidades es coherente con la estipulada en el Plan de Adquisiciones de la Universidad Vigencia 2022. Por lo anterior se notifica la aprobación por parte de esta dependencia de las necesidades de acuerdo con el siguiente detalle

Nº de Necesidad	Objeto	Monto	Meta y Actividad	Concepto de Gasto (PROGRES)																														
6579	EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE PLASTIC-UD EDUCACIÓN VIRTUAL, REQUIERE PARA LA PRESENTE VIGENCIA LA ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO DE SAGICC, PLATAFORMA DE CONTACT CENTER DESTINADA AL FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS DE FORMACIÓN PRESENCIAL, BIMODALES Y VIRTUALES BAJO EL ESQUEMA DE SEGUIMIENTO CERCANO A LOS ESTUDIANTES POR DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNOS AL AULA DE CLASE, ENMARCADAS EN LOS PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS DEL PLAN DE DESARROLLO VIGENTE EN LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS.	66.915.696	Meta 3: Acompañar una instrucción (sic) para creación y/o actualización de documentos de registro calificado, así como desarrollo de accesibilidad y vigilancia tecnológica a través de las TIC para los procesos de formación en educación superior, en orden a desarrollar la actividad 3.2. contemplada en el Plan de Adquisiciones de la vigencia 2022: Diseñar, implementar, integrar y mejorar las funcionalidades de las plataformas tecnológicas que faciliten la transferencia del conocimiento y adecuen como herramientas de inclusión.	Fuente: 3-100-F002_VA-Administrados de libre destinación (PFC 2022)" POSPRE: Concepto: 0232020200883162 Servicios de administración de sistemas informático. <table border="1"><thead><tr><th>Valor</th><th>Elemento PEP</th><th>Concepto</th><th>%</th><th>Valor</th></tr></thead><tbody><tr><td>58.823.696</td><td>PM/0230/0101 /22020207878</td><td>CUPO EDUCATIVO</td><td>50%</td><td>29.411.848</td></tr><tr><td></td><td>PM/0230/0102 /22020207878</td><td>INFRAESTRUCTURA Y DOTACIÓN</td><td>50%</td><td>29.411.848</td></tr></tbody></table> Fuente: 3-100-F002_VA-Administrados de libre destinación (PFC 2022)" POSPRE: Concepto: 0232020200883151 Servicios de alojamiento de sitios web (hosting). <table border="1"><thead><tr><th>Valor</th><th>Elemento PEP</th><th>Concepto</th><th>%</th><th>Valor</th></tr></thead><tbody><tr><td>8.092.000</td><td>PM/0230/0101/ 22020207878</td><td>CUPO EDUCATIVO</td><td>50%</td><td>4.046.000</td></tr><tr><td></td><td>PM/0230/0102 /22020207878</td><td>INFRAESTRUCTURA Y DOTACIÓN</td><td>50%</td><td>4.046.000</td></tr></tbody></table>	Valor	Elemento PEP	Concepto	%	Valor	58.823.696	PM/0230/0101 /22020207878	CUPO EDUCATIVO	50%	29.411.848		PM/0230/0102 /22020207878	INFRAESTRUCTURA Y DOTACIÓN	50%	29.411.848	Valor	Elemento PEP	Concepto	%	Valor	8.092.000	PM/0230/0101/ 22020207878	CUPO EDUCATIVO	50%	4.046.000		PM/0230/0102 /22020207878	INFRAESTRUCTURA Y DOTACIÓN	50%	4.046.000
Valor	Elemento PEP	Concepto	%	Valor																														
58.823.696	PM/0230/0101 /22020207878	CUPO EDUCATIVO	50%	29.411.848																														
	PM/0230/0102 /22020207878	INFRAESTRUCTURA Y DOTACIÓN	50%	29.411.848																														
Valor	Elemento PEP	Concepto	%	Valor																														
8.092.000	PM/0230/0101/ 22020207878	CUPO EDUCATIVO	50%	4.046.000																														
	PM/0230/0102 /22020207878	INFRAESTRUCTURA Y DOTACIÓN	50%	4.046.000																														

Cordialmente,

JENNIFER CRESPO

Jefe Oficina de Planeación y Control

Aprobó	Andrea Prado	CPS Profesional OAPC	
Revisó:	Andrea Prado	CPS Profesional OAPC	

PBX 57(1)3239300 Ext. 1806

Carrera 7 No. 40 B 53 Piso 8, Bogotá D.C. – Colombia

Acreditación Institucional de Alta Calidad. Resolución No. 23096 del 15 de diciembre de 2016

Barranquilla, 16 de noviembre de 2022

Yo, Luis Alberto Nieto Porto, identificado con cédula de ciudadanía No. 72.346.610, expedida en Barranquilla, en calidad de Representante Legal de la empresa **TECHNISUPPORT S.A.S.** Identificada con Nit. 900.272.710-6, e inscrita en la Cámara de Comercio de Barranquilla, bajo el número de matrícula 475.273 del 16 de marzo del 2009, por medio de la presente DECLARO bajo mi responsabilidad:

Que la empresa **TECHNISUPPORT S.A.S.** es la propietaria y por tanto dispone en exclusividad de los derechos de explotación y comercialización de la Plataforma de Contact Center SAGICC, siendo esta empresa la única capacitada para su venta, así como la prestación de servicios de actualización, mantenimiento y soporte técnico vinculados a dicha plataforma.

Que dada la política de distribución de **TECHNISUPPORT S.A.S.** en los diferentes países en los que comercializa la Plataforma de Contact Center SAGICC, TECHNISUPPORT S.A.S. garantiza a la exclusividad, durante el año 2022, en el ofrecimiento de sus productos software a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas de Colombia. Esto certifica que la única empresa autorizada durante el año 2022.

para la venta de productos software de **TECHNISUPPORT S.A.S.** a Universidad Distrital Francisco José de Caldas es la Plataforma Omnicanal SAGICC.

Se expide la presente en la ciudad de Barranquilla, a los dieciséis (16) días del mes de noviembre de 2022.

Cordialmente,



---

**LOUIS NIETO PORTO**  
**Representante Legal**  
**C.C. No. 72.346.610**