

## ANEXO TÉCNICO

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SISTEMA AUTOMÁTICO DE MENSAJES DE VOZ Y/O DATOS MASIVOS PARA LA GESTIÓN PERSUASIVA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA AGUAS NACIONALES EPM S.A.E.S.P. PROYECTO AGUAS DEL ATRATO EN EL MUNICIPIO DE QUIBDÓ.

Le recomendamos leer detenidamente esta invitación, en caso de estar interesado y cumplir con los requisitos que aquí se especifican, envíenos la oferta para su revisión.

### DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD

**OBJETO:** Prestación de servicios de sistema automático de mensajes de voz y/o datos masivos para la gestión persuasiva a los usuarios de la Empresa Aguas Nacionales EPM SA. ESP. Proyecto Aguas del Atrato en el municipio de Quibdó.

PROCESO/AREA: Gestión Comercial

TIPO DE CONTRATO: Prestación de servicios

CUANTIA:

SEDE DE TRABAJO: Quibdó - Chocó

### REQUISITOS DE LA SOLICITUD:

<b>Logística</b>	Contar con la infraestructura necesaria para comunicarse de forma masiva con los usuarios, a través de llamadas telefónicas, y SMS – mensajes de texto, para todos los usuarios que se tengan número celular.
<b>Experiencia</b>	Certificado de experiencia comprobada.

### CONOCIMIENTOS COMPLEMENTARIOS

N/A

### REQUERIMIENTOS ADICIONALES

El contratista debe poseer disponibilidad y contar con equipos de trabajo tecnológicos, que garanticen el cumplimiento del objeto contractual.

## **FUNCION BÁSICA**

Marcación de llamadas telefónicas y SMS – mensajes de texto masivos para la gestión de cobro persuasivo, de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de los clientes de la empresa Aguas Nacionales EPM S.A. ESP en el municipio de Quibdó - Proyecto Aguas del Atrato

## **FUNCIONES ESPECÍFICAS**

El contratista se obliga para con la empresa AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P en general, a cumplir cabalmente con el objeto de la presente solicitud pública de ofertas a la luz de las disposiciones técnicas legales vigentes

El servicio que requiere la empresa AGUAS NACIONALES EPM S.A. ESP-Proyecto Quibdó debe acreditar la presentación y especificaciones técnicas que se detallan a continuación:

- Generar el audio del mensaje que se desea enviar o el texto del mismo para el caso de los SMS.
  - Establecer contacto con el usuario, teniendo en cuenta la base de datos de números telefónicos fijos y/o móviles suministrado por la Empresa, a los cuales se desea enviar el mensaje de audio o de texto (texto solo a móviles).
  - Realizar la campaña de marcación telefónica o de texto y generar un informe total del resultado de la misma. Este deberá tener datos sobre la cantidad de llamadas y/o SMS totales realizadas, los números que contestaron y aquellos que no lo hicieron así mismo el informe con relación a los SMS.
  - El número de clientes objeto de la campaña es de aproximadamente 6.000 mensuales.
  - El contratista debe garantizar la entrega de informes de la gestión realizada, mensualizado, a más tardar el 2 del mes siguiente a la gestión.
  - El contratista debe presentar junto con la cuenta de cobro, un informe físico de la gestión con todo lo ejecutado, así como también las evidencias respectivas, lo cual debe ser aprobado por el administrador del contrato.
  - El contratista debe contar con un plan de seguridad y salud en el trabajo, ejerciendo el control de las actividades y responsabilidades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Salud y el trabajo (SG SST).
  - El contratista asume todos los costos asociados a la realización de la labor.
-

## **CONDICIONES ADICIONALES**

Las bases de datos y toda información que se maneje o se obtenga durante la ejecución del contrato, serán propiedad exclusiva de LA EMPRESA, EL CONTRATISTA no podrá, bajo ninguna circunstancia, disponer de las mismas, y guardará absoluta reserva y confidencialidad sobre éstas.

Los derechos patrimoniales de propiedad intelectual sobre bienes, documentos, escritos, planos, diseños, fotografías, videos, material de informática, plantillas, modelos, conceptos, métodos y procedimientos, entre otros, que LA EMPRESA pongan a disposición de EL CONTRATISTA en desarrollo del contrato y demás resultado de la prestación del servicio son de propiedad de LA EMPRESA.

El personal del CONTRATISTA destinado a la administración del contrato, atenderán de manera permanente y oportuna los requerimientos de LA EMPRESA asociados a la operación del contrato.

Ningún servidor de LA EMPRESA deberá impartir órdenes al personal destinado para la ejecución del contrato, ni ejercer ninguna actividad que implique relaciones de coadministración; sólo se debe mantener una comunicación permanente con el personal administrativo del contrato como ejecutivos de cuenta o roles designados por EL CONTRATISTA.

El personal que ocupe EL CONTRATISTA no adquiere vinculación laboral, ni administrativa, ni de cualquier otra índole con LA EMPRESA, y por lo tanto, el pago de salarios y prestaciones sociales de dicho personal, corresponderá exclusivamente a EL CONTRATISTA

---

El personal que EL CONTRATISTA designe para el cumplimiento del objeto contractual deberá estar vinculado formalmente de conformidad con la normatividad colombiana en materia laboral, con el fin que se garanticen las mejores condiciones.

La comunicación o instrucciones impartidas debe ser entregada directamente al personal responsable de la administración del contrato de parte del CONTRATISTA.

El CONTRATISTA deberá garantizar que todos los servicios objeto de este contrato deberán presentarse discriminados y que cuentan con todos los costos fijos y variables que requiera para el correcto cumplimiento de las condiciones pactadas. Todos los valores deben estar sin IVA.

EL CONTRATISTA incluirá mes a mes en el pre factura los resultados de la operación extraídos de la plataforma, los cuales serán validados por el respectivo administrador por LA EMPRESA para lo cual, EL CONTRATISTA pondrá a disposición los archivos con los reportes de la operación en medio magnético, con la extensión y estructura requerida por LA EMPRESA.

En cuanto a los mensajes de texto, se indica:

Mensajes SMS (Short messages system) Este servicio consiste en el envío de mensajes de texto a los clientes directamente al celular o dispositivo móvil, lo que posibilita una mayor efectividad en la entrega de información mediante mensajes directos, ágiles y económicos. Este servicio se debe tener para cualquier cliente que LA EMPRESA determinen y es independiente del tipo de operador que exista en el mercado; este mensaje debe ser enviado por el CONTRATISTA.

Los mensajes tienen una capacidad determinada, hoy 159 caracteres, en caso tal de excederse se acumula como mensaje adicional, es de anotar que el teléfono para envío de mensajes se debe enviar por parte de LA EMPRESA la base de datos de los teléfonos

---

objeto de esta. El envío de mensajes se hará en los horarios permitidos por las autoridades competentes,

EL CONTRATISTA incluirá mes a mes en la prefactura los resultados de la operación extraídos de la plataforma de envío de mensajes, los cuales serán validados por los respectivos administradores o interventores delegados por LA EMPRESA para lo cual, EL CONTRATISTA pondrá a disposición los archivos con los reportes de la operación diaria en medio magnético, con la extensión y estructura requerida por LA EMPRESA.

Es de anotar que El CONTRATISTA debe discriminar en la tarifa el costo por mensaje o grupos de mensajes.

Para los mensajes de voz, EL CONTRATISTA deberá realizar la Conversión de texto a voz, es la funcionalidad mediante el cual la plataforma de Contact center genera emisiones de mensajes de voz elaborados a partir de archivos de texto. Esta función es especialmente útil para los casos en los cuales se personalizan las llamadas de los clientes con el texto particular de la situación específica de cada uno de ellos.

---