

<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO <b>PROCESO:</b> GESTIÓN PRECONTRACTUAL <b>SUBPROCESO:</b> ANÁLISIS EXTERNO E INTERNO	Código:	APO_10_1_2_FR02
	Versión	05
	Clasificación	Publica Clasificada
	Fecha:	15/07/2019
<b>FORMATO</b> <b>ESTUDIOS Y DOCUMENTOS PREVIOS</b>		
Aprobó: <b>Luis Javier Castellanos Sandoval</b> Gerente Abastecimiento Estratégico	Revisó: <b>Martha Cecilia Florez Sanchez</b> Profesional Universitario	Elaboró: <b>Nicolás Martínez Benavides</b> Profesional Universitario

1. DATOS GENERALES DE LA CONTRATACIÓN		
DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR		
Número CDP	C05272020	
Nombre de Proveedor y NIT	ALGORITMO SOFTWARE S.A. 900.013.412-2	
Objeto	Arrendamiento y mantenimiento del Chatbot incorporado en la página web y Fan Page de Facebook de Positiva con 30.000 iteraciones soportadas por mes.	
Plazo y/o vigencia del contrato	hasta el 31 de diciembre del 2020	
Lugar(es) de ejecución	Instalaciones del proveedor: Cll. 64A N0. 21-50 Of 303 Edificio Portal del Cable (Manizales)	
Supervisores del contrato	<b>Nombre:</b> SILVERIO CARMONA LOZANO <b>Cargo:</b> Jefe Oficina <b>Dependencia:</b> Oficina de Tecnologías de la Información	
Código de las Naciones Unidas (UNSPSC)	43232701 - Software de servidor de aplicaciones	
¿El contrato requiere acta de inicio?	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
¿El contrato requiere Interventoría?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Interventoría del contrato	Nombre: N/A Razón Social: N/A Correo Electrónico: N/A	
Alcance de la interventoría	N/A	
Clase de contrato	Arrendamiento	
¿El contrato se encuentra incluido dentro de un acuerdo comercial?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
2. CONDICIONES DEL CONTRATO A CELEBRAR		
Forma de Pago	Mensual	
¿El contrato requiere Liquidación?	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
3. DEPENDENCIA		
VICEPRESIDENCIA / GERENCIA / OFICINA	SUCURSAL COORDINADORAS	SUCURSAL TIPO
Oficina de Tecnologías de la información	N/A	N/A
4. MODALIDAD DE SELECCIÓN		
¿Es objeto complejo?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
¿Es Objeto análogo?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>

<p>¿Se contratará un servicio especializado con alto contenido de trabajo intelectual?</p>	<p>Si <input type="checkbox"/></p>	<p>No <input checked="" type="checkbox"/></p>
<p>¿Se aplicará alguna de las causales para invitación directa?</p>	<p>Si <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>No <input type="checkbox"/></p>
<p><b>Tipo de invitación</b></p>	<p><b>Invitación Directa</b></p>	
<p><b>Justificación de la modalidad de contratación de acuerdo al Manual para la Gestión de Abastecimiento</b></p>	<p>Capítulo 9, artículo 9.4, ítems n), o) y q)</p> <p>Ítem n) "Cuando se trate de ampliación, actualización o modificación de software ya instalado, o del soporte del mismo, respecto del cual el proveedor tenga legalmente registrados tales derechos o se trate de quien implementó el software.</p> <p>Ítem o) "Para la adquisición de bienes y/o servicios que por razones tecnológicas y/o económicas, sean necesarios para no incurrir en cambios o aumentos de tecnologías de los sistemas con que se cuenta al momento de la adquisición."</p> <p>Ítem q) Para la adquisición de bienes y/o servicios cuya cuantía sea inferior al 0.1% del presupuesto aprobado por la Junta Directiva para respectiva vigencia fiscal de gastos administrativos y Beneficios a empleados de la Compañía incluido IVA. En este evento el análisis de mercado o estudio del sector debe ser proporcional al valor del proceso de contratación, la naturaleza del objeto a contratar y el tipo de contrato. No es necesario hacer un estudio extensivo de las condiciones generales de los potenciales oferentes o estudiar la estructura de los estados financieros de los posibles proveedores y de la industria. En éstos casos, es necesario revisar las condiciones particulares de otros procesos de contratación similares, acopiar información suficiente de precios, calidad, condiciones técnicas que puede ser con otros clientes del proveedor públicos o privados, solicitar información a los proveedores, verificar idoneidad de los mismos y plasmar tal información en el documento de estudios previos, siempre con el propósito de que la decisión de negocio sea adecuada y garantice la satisfacción de la necesidad de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., cumpliendo los objetivos de eficiencia, eficacia y economía y buscando promover la competencia.</p>	

	<p>Este proceso se justifica con las cláusulas citadas anteriormente, teniendo en cuenta que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. el valor de presupuestado para este proceso es inferior al 0.1% del presupuesto total aprobado.</li> <li>2. La empresa ALGORITMO SOFTWARE implementó el ChatBot para POSITIVA Compañía de Seguros S.A., con un conjunto de preguntas y respuestas definidas por las diferentes áreas y ha prestado el servicio de mantenimiento y soporte del mismo.</li> </ol>
--	---

**5. AUTORIZACIONES**

Requiere Comité Asesor de Contratación	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Requiere Informar a Junta Directiva	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>

**6. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD A SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN**

<b>Objetivo estratégico corporativo, que se impactará a través de la contratación</b>	4. Atraer, fidelizar y profundizar clientes a través de una experiencia excepcional
---	---

<p><b>Describe la necesidad, que genera la solicitud de la contratación</b></p>	<p>Brindar soporte y mantenimiento al Chatbot implementado en la página web de Positiva y la Fan Page de Facebook, permitiendo el afinamiento de preguntas y respuestas definidas por las áreas funcionales de la compañía con el fin de mejorar la asertividad en la respuestas proporcionadas a los clientes y usuarios.</p> <p>El Chatbot implementado por Algoritmo Software para Positiva, incluye en su fase inicial el módulo de FAQ (Frequently Ask Question) fundamentado en la técnica de Machine Learning, NLP (procesamiento de lenguaje natural), con un conjunto de preguntas y respuestas definidas por las diferentes áreas de Positiva.</p> <p>Lo anterior complementando el servicio actual existente de gestión y respuesta de solicitudes en línea mediante la página web en horario de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm y sábados de 8:00 a 2:00 pm con operación de asesores del Contact Center de POSITIVA Américas BPS con capacidad de atención de 2.350 interacciones promedio en el mes y disponibilidad de atención de un 98.5%.</p> <p>El principal objetivo se orienta en la optimización de procesos de contacto con los usuarios y clientes a través de una aplicación de servicio al cliente, completamente automatizada (Machine Learning), disponible 7x24 y con capacidad de</p>
---	--

	incrementar a 30.000 el número de iteraciones en el mes.
<b>Describe los beneficios que obtendrá la Compañía, con la contratación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimización de procesos de contacto con los usuarios y clientes de POSITIVA, incluyendo aumento en la capacidad de gestión y disminución de los tiempos de respuesta a las solicitudes (respuestas en tiempo real).</li> <li>• Optimización de recursos y disminución de costos de operación.</li> <li>• Aumento de la disponibilidad del servicio de atención a clientes y usuarios de los diferentes ramos de la compañía.</li> <li>• Aumento en la capacidad de respuesta de 2.350 a 30.000 interacciones con los usuarios, por mes.</li> <li>• Mejorar la experiencia del cliente.</li> </ul>

**7. FICHA TÉCNICA DEL BIEN, SERVICIO Y/O OBRA**

<b>Dependencias Usuarias</b>	<b>Usuarios a nivel nacional</b>
<b>Requisitos de Calidad y Oportunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad: se debe garantizar un 99.5% de disponibilidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Sin tener en cuenta tiempos de mantenimiento o ventanas de administración, no atribuibles a la aplicación.</li> <li>• Rendimiento: se debe garantizar un óptimo rendimiento en cuanto a la efectividad y el tiempo de respuesta de cada interacción con el usuario.</li> <li>• Fiabilidad: se debe garantizar la integridad y fiabilidad de la información entregada.</li> <li>• Usabilidad: cumplir con el estándar de W3C.</li> <li>• Seguridad: Todos los sistemas de información deben estar enmarcados dentro de las exigencias referentes a Seguridad (protección de la información, manejo de datos, rastros de auditoría; etc.) de los entes de control como la Superintendencia Financiera, Circular 052, 022 y todos los principios o lineamientos de seguridad de la información de POSITIVA.</li> </ul>
<b>Cobertura</b>	POSITIVA Compañía de seguros a nivel Nacional.
<b>Activos de Información Externos</b>	N/A
<b>Activos de Información Internos</b>	FAQ (Frequently Ask Question) – CHATBOT
<b>Información adicional / Observaciones</b>	<b>Especificaciones técnicas y diseño:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los controles del chat deben funcionar y ser compatibles con los navegadores Google Chrome, Firefox, Safari, Mozilla e Internet Explorer.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web responsive.</li> <li>• Integraciones con la Página Web y la Fan Page de Facebook.</li> <li>• Entrega de especificación de implementación del ChatBot en la Página web de POSITIVA.</li> <li>• Incorporación de la base de datos de conocimiento, por categoría temática de POSITIVA.</li> <li>• Cumplir con los criterios de accesibilidad que están definidos en la Norma Técnica Colombiana 5854.</li> <li>• La solución ofertada (hardware, Software, conectividad) debe tener representación y soporte tecnológico y funcional dentro del territorio colombiano.</li> <li>• La propiedad de la información del proceso que se maneje en el sistema de información será de POSITIVA S.A.</li> <li>• La herramienta debe tener la capacidad de dejar rastros de auditoría para realizar procesos de monitoreo y seguimiento de la información procesada.</li> </ul>
--	--

**8. VALOR ESTIMADO DEL BIEN, SERVICIO Y/O OBRA**

<b>Estimación del presupuesto oficial: El valor estimado del contrato con IVA en NÚMERO</b>	\$38.209.170
<b>Estimación del presupuesto oficial: El valor estimado del contrato con IVA en LETRAS</b>	Treinta y ocho millones, doscientos nueve mil siento setenta pesos. m/cte.

**9. RECURSOS FINANCIEROS DEL CONTRATO**

Fuente de los recursos		Código de Orden	
<b>VIGENCIA ACTUAL</b>		<b>VIGENCIA FUTURA</b>	
Número Código de Orden	C05272020	Año	N/A
Fecha de expedición	10 de diciembre de 2019	Número Código de Orden	N/A
Rubro/Ramo	Arrendamientos	Fecha de expedición	N/A
Valor	\$38.209.170	Valor	N/A

**10. OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

**Obligaciones por parte del Proveedor**

<b>Generales</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplir con el objeto contractual.</li> <li>2. Realizar las actividades de acuerdo con los parámetros indicados en la oferta aprobada por POSITIVA, garantizando el cumplimiento del cronograma.</li> </ol>
------------------	---

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Guardar absoluta confidencialidad del "Know How" de los procesos y directrices de POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A., que conozca con ocasión de la ejecución de la presente Aceptación de Oferta.</li> <li>4. Obrar con lealtad y buena fe durante la ejecución de la presente Aceptación de Oferta, evitando dilaciones.</li> <li>5. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.</li> <li>6. Radicar la factura de cobro dentro de los plazos establecidos.</li> <li>7. Cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias referentes a Higiene y Seguridad Industrial.</li> <li>8. Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral.</li> <li>9. Responder por el manejo y confidencialidad total de la información proporcionada por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. durante el desarrollo de la Aceptación de Oferta, ciñéndose al esquema de Positiva en cuanto al manejo de información, requerimientos de información, oportunidad de la entrega de informes, atención de situaciones de contingencia y los demás aspectos que se puedan derivar de la Aceptación de Oferta.</li> <li>10. EL CONTRATISTA en virtud del desarrollo de la Aceptación de Oferta, cuando conozca y tenga acceso a los datos personales de terceros o a los que se realicen la consulta, debe garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 – HABEAS DATA - y lo consagrado en el Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales de la Compañía.</li> <li>11. Acatar las disposiciones del Manual para la Gestión de Riesgos del Negocio, el cual se entrega con la minuta de la Aceptación de Oferta.</li> <li>12. Las demás que por ley o Aceptación de Oferta le correspondan.</li> </ol>
<b>Específicas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestar los servicios de plataforma de ChatBot para Positiva junto con los servicios profesionales de seguimiento, soporte, mantenimiento e informes mensuales.</li> <li>2. Brindar soporte y mantenimiento incluyendo la resolución de dudas, afinamiento de preguntas y respuestas para que la plataforma encuentre la respuesta idónea a las iteraciones del usuario.</li> <li>3. Presentar informes mensuales en que se relacione uso, comportamiento de los usuarios, plano con preguntas y respuestas, estadísticas de tiempos de contactos.</li> </ol>
<b>Entregables del proveedor</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrega de preguntas que el ChatBot no logra resolver con la información de la base de datos de conocimiento, para que sea gestionada en POSITIVA para definir la respuesta.</li> <li>2. Informes mensuales en que se relacione uso, comportamiento de los usuarios, plano con preguntas y respuestas, estadísticas de tiempos de contactos.</li> </ol>
<b>Obligaciones por parte de Positiva</b>	
<b>Generales</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pagar en la forma establecida, las facturas presentadas por EL CONTRATISTA.</li> <li>2. Suministrar en forma oportuna la información que requiera EL CONTRATISTA.</li> <li>3. Resolver las peticiones que le sean presentadas por EL CONTRATISTA en los términos consagrados en la Ley.</li> <li>4. Cumplir y hacer cumplir las condiciones pactadas en el contrato y en los documentos que de él forman parte.</li> <li>5. Cuando del objeto contractual se desprenda la necesidad de hacer uso del manual de marca y de políticas de manejo de la información POSITIVA hará entrega a EL CONTRATISTA de dicha información, en medio magnético.</li> </ol>
<b>Específicas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proveer toda la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos del proyecto.</li> <li>2. Participar en todas las pruebas y pilotos que se requieran o se estime necesaria su participación.</li> </ol>

3. El cliente designará un único punto de contacto para este proyecto, con el fin tener una comunicación fluida durante el transcurso de la ejecución del proyecto

Requiere ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio)

Si

No

Requiere Garantías

Si

No

Garantía de cobertura del riesgo	PRE- CONTRACTUAL	CONTRACTUAL	POST- CONTRACTUAL	Porcentaje (%)	Plazo
Cumplimiento	NO	SI	SI	20	Por el plazo de ejecución del mismo y seis (6) meses más
Pago de salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones laborales.	NO	SI	SI	5	Por el plazo de ejecución del mismo y tres (3) años más
Calidad del servicio	NO	SI	SI	10	Por el plazo de ejecución del mismo y seis (6) meses más

**11. RECURSOS REQUERIDOS PARA LA EJECUCIÓN**

Equipos de cómputo	SI/NO	CANTIDAD	PROPIETARIO	RESPONSABLE
	No		<input type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva	<input type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva
Infraestructura TI	SI/NO	CANTIDAD	PROPIETARIO	RESPONSABLE
	No		<input type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva	<input type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva
Puestos de trabajo (espacio físico, muebles y enseres)	SI/NO	CANTIDAD	PROPIETARIO	RESPONSABLE
	No		<input type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva	<input type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva
Cuentas de correo	SI/NO	CANTIDAD	PROPIETARIO	RESPONSABLE
	No		<input type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva	<input type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva
Licenciamiento	SI/NO	ESPECIFICACIÓN	PROPIETARIO	RESPONSABLE
	No		<input type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva	<input type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva
Inmuebles	SI/NO	ESPECIFICACIÓN	PROPIETARIO	RESPONSABLE
	No		<input type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva	<input type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva
Papelería e impresión	SI/NO		PROPIETARIO	RESPONSABLE
	No		<input type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva	<input type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> Positiva
Prueba de Concepto	SI/NO		ESPECIFICACIÓN	
	No			

Servicios adicionales	N/A		
<b>Actividades para solicitar, recibir y certificar los Bienes, Servicios y/o Obras</b>			
<b>Solicitud</b>	Los requerimientos de ajustes en las preguntas y respuestas del chatbot, se harán por medio de correo electrónico al proveedor, mediante la matriz definida para tal fin.		
<b>Recepción</b>	El proveedor notifica la resolución a los requerimientos, por medio de correo electrónico para su respectiva verificación.  El proveedor presentará informes mensuales en que se relacione uso, comportamiento de los usuarios, plano con preguntas y respuestas, estadísticas de tiempos de contactos.		
<b>Certificación</b>	La certificación de los servicios se realizará mensualmente según informes de supervisión firmados por los supervisores del contrato y los soportes de evidencia adjuntos.		
<b>12. ANÁLISIS DE RIESGOS</b>			
<b>Seguridad de la Información</b>			
¿Es necesario el acceso a servicios tecnológicos de Positiva por parte del tercero?	Si <input type="checkbox"/>		No <input checked="" type="checkbox"/>
Tipo de Personal tercerizado	N/A		
¿Qué tipo de acceso requiere?	N/A		
¿Cuál es la clasificación de la información a la que tendrá acceso el proveedor?	Pública <input checked="" type="checkbox"/>	Pública Reservada <input type="checkbox"/>	Pública Clasificada <input type="checkbox"/>
Pública Clasificada (Datos personales)	Si <input type="checkbox"/>		No <input checked="" type="checkbox"/>
¿Requiere tiempo de reserva de la información?	Si <input type="checkbox"/>		No <input checked="" type="checkbox"/>
Duración del tiempo de reserva de confidencialidad	N/A		
Requiere que el proveedor firma de Acuerdos de confidencialidad de la información técnica y personal del vínculo contractual.	Si <input type="checkbox"/>		No <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Continuidad del Negocio</b>			
¿El servicio a contratar apoyará labores o actividades de procesos asociados a macro proceso catalogados dentro de mapa operacional de la Compañía como misionales o de apoyo?	Si <input type="checkbox"/>		No <input checked="" type="checkbox"/>
De acuerdo con su conocimiento respecto al servicio a contratar, en caso de presentarse indisponibilidad del mismo, usted considera que el impacto sería	Moderado		



¿El servicio a contratar apoyará labores o actividades de procesos/subproceso catalogados como críticos dentro de la continuidad del negocio de la compañía?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
¿Cuál?	N/A	
¿El resultado del análisis de la Oficina de Gestión Integral de Riesgos ha catalogado el objeto contractual como crítico?	No	
<b>Matriz de Riesgos Previsibles</b>		
Requiere matriz de riesgos previsibles (Cuantías mayores a 500 SMMLV, procesos de selección por modalidad pública, y aquellos contratos que hayan presentado eventos de riesgo)	No	

### 13. EXPERIENCIA DEL CLIENTE

¿El proveedor va a tener contacto directo con los clientes de Positiva Compañía de Seguros?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
¿Qué tipo de contacto?	Presencial <input type="checkbox"/>	Telefónico <input type="checkbox"/>
Requiere protocolo de presentación personal. <b>(Presencial)</b>	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Requiere protocolo de comunicación y relacionamiento con el cliente. <b>(Presencial)</b>	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Requiere protocolo de reporte de novedades al cliente. <b>(Presencial)</b>	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Requiere protocolo de comportamiento por insatisfacción del cliente. <b>(Presencial)</b>	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Requiere protocolo de Comunicación, relacionamiento y abordaje al cliente. <b>(Telefónico)</b>	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
Requiere protocolo de actuación inmediata frente a insatisfacción de la cliente generada por el proveedor. <b>(Telefónico)</b>	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>

### 14. DOCUMENTOS DEL CONTRATISTA REQUERIDOS PARA CONTRATAR

#### REQUISITOS JURÍDICOS

(\*En esta casilla debe copiar los requisitos jurídicos habilitantes, dependiendo de la modalidad de selección, naturaleza del contrato, objeto, valor, entre otros. Los documentos jurídicos para habilitar al proveedor se encuentran en el Anexo)

1. Carta de Presentación. Debe incluir certificación bajo juramento de no estar incurrido en inhabilidades e incompatibilidades, conflictos de interés, prohibiciones especiales para contratar, Certificación de no estar incurrido en investigación penal
2. Registro único tributario - RUT (*posterior al 12/12/2012*)
3. Certificado de Existencia y Representación Legal (*El área usuaria verificará la existencia y representación legal del proveedor en el RUE [http://www.rues.org.co/RUES\\_Web/](http://www.rues.org.co/RUES_Web/) y anexará la impresión de la verificación, si este no anexa la Cámara de Comercio.*)
4. Documento de autorización del órgano social competente. (*En caso de que aplique para participar en los procesos y celebrar el contrato*)
5. Copia de la cédula del representante legal.
6. Certificado de antecedentes disciplinarios. (*El área usuaria verificará el Certificado Antecedentes*)

Disciplinarios vigente, expedido por la Procuraduría General de la Nación del representante legal, incluso si es persona jurídica en el link <http://www.procuraduria.gov.co/portal/antecedentes.html>)

7. Certificación de responsabilidad fiscal. (El área usuaria verificará el Certificado de la Contraloría General de la Nación vigente, en el sentido de que no es responsable fiscal, en el link: <http://200.93.128.206/siborinternet/index.asp> y selecciona la opción Persona Jurídica y Representante Legal).
8. Certificación bancaria.
9. Original del Formulario de vinculación de proveedores y empleados de la Superintendencia Financiera de Colombia SARLAFT. (La parte ilustrada como persona natural debe incluir los datos del representante legal, indicando que es Proveedor, el formulario debe diligenciarse con la misma letra llenando TODAS las casillas, además tener huella legible y firma del representante. Este formulario es un requisito indispensable para la vinculación contractual de los proveedores a Positiva, fundamentado en la circular 026 externa de 2008 de la Superintendencia financiera de Colombia.
10. Formato único de hoja de vida de la función pública (Formato en página web de la función pública).
11. Certificación de pago de seguridad social y aportes parafiscales. **PERSONA JURIDICA:** De acuerdo a lo previsto en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002, se hace necesario expedir Certificación de Paz y Salvo de pago de aportes parafiscales, suscrita por el Revisor Fiscal o del Representante Legal de la entidad que esté contratando con Positiva S.A. en el sentido de que "durante los seis meses anteriores a la suscripción del contrato, la sociedad ha cumplido con sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las cajas de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)". Debe ser coincidente el nombre de quien firma el paz y salvo con el de la persona que figura autorizada como revisor fiscal en la Cámara de Comercio ó Representante legal de la empresa que esté contratando con Positiva S.A. No debe estar firmada por el contador a menos que este sea el revisor fiscal, ni por representante de una cooperativa o temporal por la cual se efectúen los pagos.
12. **Verificación DUE DILIGENCE** (Lista restrictiva de lavado de activos)
13. Certificación de no tener multas, sanciones apremios, y declaratorias de incumplimiento contractual (Cuando se defina en los criterios de evaluación, descuentos por estos aspectos)
14. Poder por el cual se confiere representación por parte del oferente cuando concurra por intermedio de un apoderado

**REQUISITOS EN CALIDAD, SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO, Y AMBIENTE Y/O NORMATIVIDAD ESPECIAL**

TEMA	DOCUMENTO QUE APORTARA EL OFERENTE/PROVEEDOR	Periodicidad de seguimiento etapa contractual	TIPO B Prestación servicios fuera Positiva	
			PN	PJ
CALIDAD	Seguimiento al cumplimiento de ANS definidos para proveedores	Mensual	X	X
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Certificación emitida por la empresa sobre la implementación del SG-SST, porcentaje de cumplimiento de Estándares Mínimos (autoevaluación), cuenta con un plan de capacitación en SST, un plan de emergencias, reporte de Accidentes de trabajo y Enfermedad Laboral del año anterior; este documento debe ser firmada por el Representante Legal de la empresa o Especialista en SST que maneja el Sistema	8 mensual		X

**REQUISITOS TÉCNICOS**

(\*En esta casilla debe copiar los requisitos técnicos habilitantes, dependiendo de la modalidad de selección, naturaleza del contrato, objeto, valor, entre otros. Los documentos técnicos para habilitar al proveedor se encuentran en el Anexo)

FIRMA:

CARGO:

NOMBRE:

RESPONSABLE AVAL OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (Cuando aplique)

FECHA DE APROBACION ESTUDIOS PREVIOS GERENCIA DE ABASTECIMIENTO ESTRATEGICO	17	DIC	2019
---	----	-----	------

FIRMA:

CARGO: Profesional Universitario

NOMBRE: JAVIER ALEXANDER ERASO BASTIDAS

Vo.Bo. RESPONSABLE GERENCIA DE ABASTECIMIENTO ESTRATEGICO:

FIRMA:

CARGO: Profesional Especializado

NOMBRE: EDDY MAGALY BUITRAGO FAJARDO

PROFESIONAL RESPONSABLE ELABORACION

FIRMA:

CARGO: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información

NOMBRE: SILVERIO CARMONA LOZANO

JEFE DE OFICINA O GERENTE RESPONSABLE AREA USUARIA

15. FACTORES DE ESCOGENCIA PONDERACION (Invitación Pública, Méritos y Cerrada)

N/A

Financiera.

Para el análisis de los indicadores financieros se cuenta con el apoyo de la Gerencia de Gestión

legalmente está obligado a tener revisor fiscal.

4. Condiciones de los Dictámenes: Se debe presentar fotocopia legible del dictamen, si EL OFERENTE expedición.

Revisor Fiscal, expedido por la Junta Central de Contadores, con no más de tres (3) meses de su legible del Certificado de Vigencia de la Inscripción y de antecedentes disciplinarios del Contador y el

3. Certificado de Vigencia de la Inscripción del Contador y del Revisor Fiscal: Se debe presentar fotocopia (3) meses de su expedición.

Profesional del Contador y Revisor Fiscal expedida por la Junta Central de Contadores con no más de tres

2. Tarjeta Profesional del Contador y del Revisor Fiscal: Se debe presentar fotocopia legible de la Tarjeta donde se detallan cada uno de los indicadores.

Representante Legal, el Contador Público y el Revisor Fiscal en los casos en que este último aplique, en (Balance General, Estado de Resultados, Notas a los Estados Financieros) y certificación expedida por el

1. Estados financieros comparativos de los dos (2) años anteriores al trámite contractual a 31 de diciembre. Para ello, el Oferente o cada uno de los integrantes del oferente deben presentar:

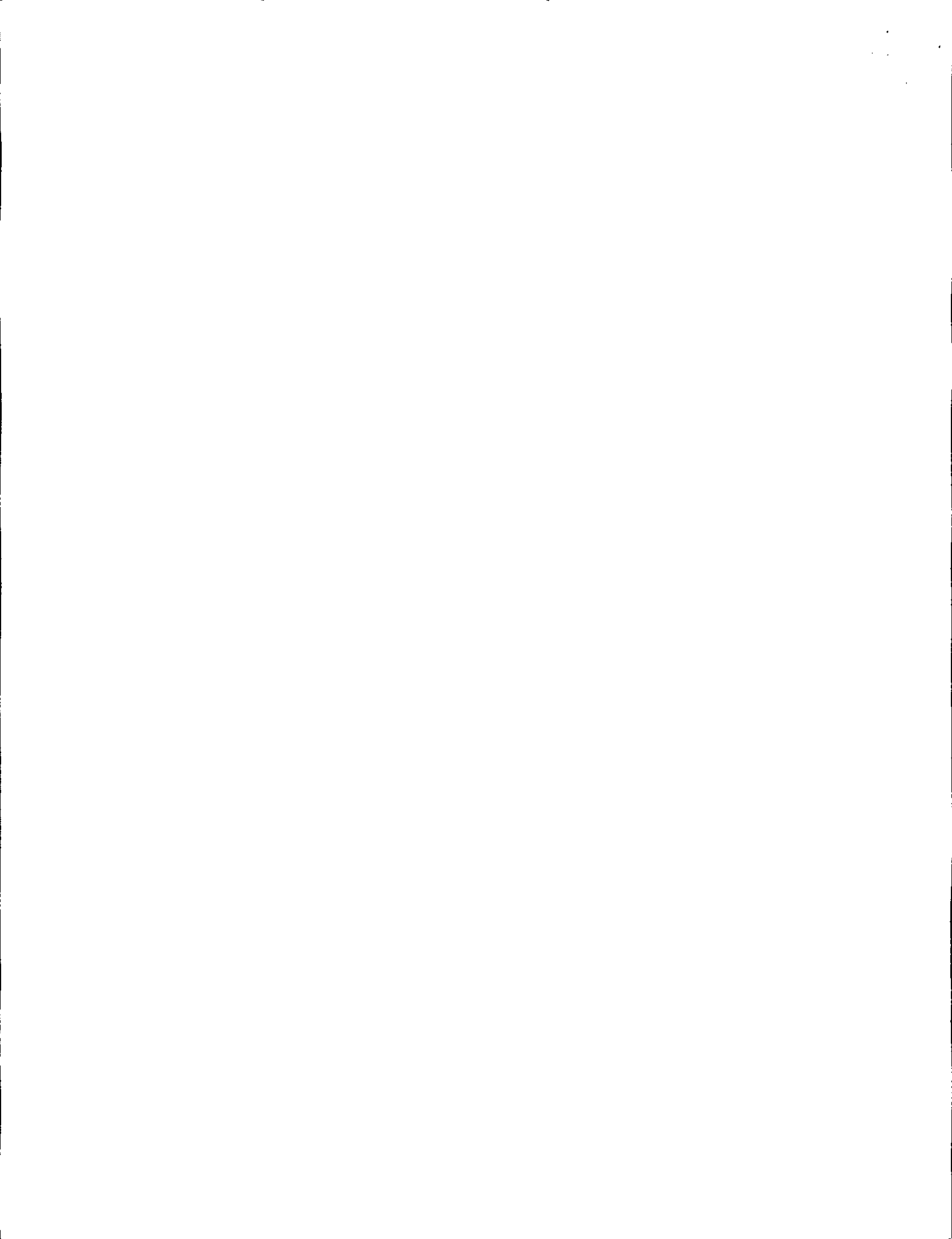
El oferente deberá demostrar que cuenta con la capacidad financiera adecuada para ejecutar el Contrato.

REQUISITOS FINANCIEROS

3. Hasta tres (3) certificaciones de experiencia relacionada con el objeto del contrato servicio que prestará, indicar el tiempo de duración de la oferta.

OFERTA, especificando si factura IVA, y si hay valores unitarios, necesarios para brindar mayor claridad al por el proveedor, así como las especificaciones técnicas del bien o el servicio, VALOR TOTAL DE LA

2. Propuesta técnica a desarrollar para este contrato; incluyendo el servicio a prestar o bien a suministrar Carta de presentación de la oferta, que incluya el valor total, especificando IVA y si no aplica indicarlo.



MACROPROCESO: GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO  PROCESO: GESTIÓN PRECONTRACTUAL  SUBPROCESO: ANÁLISIS EXTERNO E INTERNO	Código:	APO_10_1_2_FR08
	Versión	01
	Clasificación	Pública clasificada
	Fecha:	15/07/2019
<b>FORMATO</b> <b>ANÁLISIS DEL SECTOR Y ESTUDIO DE MERCADO</b>		
Aprobó: <b>Luis Javier Castellanos Sandoval</b> Gerente Abastecimiento Estratégico	Revisó: <b>Martha Cecilia Florez Sanchez</b> Profesional Universitario	Elaboró: <b>Nicolás Martínez Benavides</b> Profesional Universitario

## DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

### 1. ASPECTOS GENERALES

**¿Cuál es su necesidad? Objeto**

Mantenimiento del Chatbot de Positiva desarrollado por Algoritmo Software incorporado en la página web y Fan Page de Facebook de Positiva con 30.000 iteraciones soportadas por mes. El servicio incluye seguimiento, afinamiento, informes, soporte y control de la plataforma.

**Valor de la necesidad plan de contratación**

\$38.209.169,83

#### 1.1 CONTEXTO ECONÓMICO

El diario la república en diciembre del 2017 publicó un artículo en que menciona la incorporación de chatBots en 9 de las principales entidades bancarias del país que buscan migrar las actividades de las oficinas físicas a este canal. <sup>1</sup>

Asobancaria por su parte en su edición 09 de mayo 2018 de la revista Banca y Economía, señala el gran reto al que se enfrentan las empresas en la actualidad, de mantenerse alineados con la transformación digital en una gran variedad de ámbitos y plantea que es así como muchas compañías se han quedado en el camino. "En este fenómeno tecnológico, los ChatBots han hecho acto de presencia. Aunque esta tecnología es bien conocida y lleva con nosotros desde hace años, es ahora cuando a nivel sociocultural se han dado las condiciones idóneas para favorecer su crecimiento. La población ha cambiado la forma en la que se relaciona con su entorno. Las apps de mensajería se han convertido en las herramientas digitales más utilizadas, por encima de las redes sociales, y como resultado las empresas tienen la posibilidad de llegar a sus clientes de un modo más directo, sencillo y rápido.

Cuando hablamos de bots, nos referimos a poder ofrecer respuestas automáticas en entornos conversacionales como Facebook, Messenger y WhatsApp, es decir, en aplicaciones que los clientes y usuarios utilizan diariamente para hablar con sus familiares y amigos. Además, su versatilidad es tan amplia que permite desempeñar funcionalidades diferentes. Por ello, podemos encontrarlos en distintos entornos como, por ejemplo, sistemas de atención al cliente para resolver preguntas frecuentes o como canales de ventas."<sup>2</sup>. Un estudio dirigido por Forrester Research indica que 44% de los consumidores considera a los ChatBots como

<sup>1</sup> Ref: <https://www.larepublica.co/finanzas/transacciones-y-atencion-al-cliente-estas-son-las-funciones-de-los-bots-instalados-por-los-bancos-2579287>, 11/12/2017

<sup>2</sup> Ref: <http://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/ASOBANCARIA-EDICION-MAYO.pdf>, 09/05/2018

una de las características más importantes que un sitio web puede ofrecer para responder preguntas en tiempo real.

En cuanto al aporte a la comunidad, La revista Gestión Colombia menciona la vinculación directa de este tipo de soluciones con los enfoques de transparencia dentro de los procesos del estado y las organizaciones públicas, ya que mediante el uso de la tecnología se permite tener trazabilidad, disminuyendo las operaciones manuales y aumentando la efectividad y exactitud en la información entregada.<sup>3</sup>

La omnicanalidad, la atención en tiempo real y el acceso simple a la información se han vuelto un reto para mejorar la arquitectura de las experiencias. Los ChatBots comienzan a entenderse como uno de los caminos para mejorar e incluso revolucionar por completo la experiencia que actualmente las personas tienen con las marcas.

Hoy en día la inteligencia artificial es un gran beneficio tanto para los comerciantes como para los clientes en su totalidad, pues presentan una serie de conexiones y facilitadores de servicios, sin embargo, la mayoría de las empresas ignoran sus grandes beneficios por mitos social y culturalmente adaptados.

Los chatbots están cada vez más presentes en empresas de todos los tamaños e industrias. La creciente apuesta por esta tecnología es el resultado de la percepción de los gerentes sobre los beneficios de usar esta inteligencia. Por lo tanto, puede ser una gran solución para reducir costos, aumentar su capacidad de ventas y optimizar los procesos internos.

#### ***Los chatbots son tendencia en el mundo de los seguros y en el sector financiero en general<sup>4</sup>***

Los chatbots y asistentes inteligentes están de moda y todo el mundo habla de ellos, pero hay que contextualizarlos para cada uso, sector, objetivos de negocio, etc. y así entender mejor su estado actual y posible evolución.

#### **¿Por qué están de moda los chatbots?**

Primero, las personas enviamos más y más mensajes de texto cada día. Hay miles de millones de mensajes enviados cada hora. Los humanos hemos sustituido la comunicación verbal (de humano a humano) por comunicación escrita (humano – máquina – humano). Así pues, los chatbots juegan en el terreno en que hoy los humanos nos sentimos más cómodos (humano a máquina a chatbot).

En segundo lugar, estamos ya sobrecargados de Apps. Tenemos entre 50 y 100 Apps en nuestro móvil, pero solo usamos unas 6 de forma regular, y la mitad de estas son aplicaciones de redes sociales. Los chatbots utilizan múltiples canales habituales (como Facebook Messenger, Skype, Telegram, Web, etc.) para interactuar con los clientes y eso les da una ventaja frente a las Apps. De hecho, que una plataforma tan masiva como Facebook Messenger esté abierta a chatbots desde hace 2 años ha puesto fácil a muchos jugadores el acceso automático a miles de millones de usuarios.

En tercer lugar, sabemos que el correo electrónico se ha quedado en enviar información, pero es horrible para transmitir comprensión. Por eso, las alternativas al correo electrónico, como Office 365 – Teams o Slack, permiten a los seres humanos comunicarse de una manera más receptiva que el correo electrónico. Las personas estamos más cómodas con una experiencia de chat digital que con un intercambio de correo electrónico tradicional.

<sup>3</sup> Ref: [https://issuu.com/canalespublicos001/docs/atc\\_2\\_lote\\_3\\_web](https://issuu.com/canalespublicos001/docs/atc_2_lote_3_web) Gestión Transparencia y Anticorrupción 24/07/2017

<sup>4</sup> Blog Transformación Digital – Chatbots seguros sector financiero 20/06/2018  
<https://blogs.encamina.com/transformacion-digital/chatbots-seguros-sector-financiero/>

Por otro lado, aquellos negocios (como las aseguradoras) que tienen muchos clientes y tienen que dar un servicio 24x7 en el FrontOffice y una gran carga de gestión en el BackOffice, cualquier sistema que permita optimizar o extender la capacidad de esa fuerza laboral necesaria será probablemente muy rentable.

Finalmente, hay que sumar el abaratamiento, potencia y democratización de la tecnología actual subyacente a los chatbots y asistentes inteligentes, que permite que los desarrolladores puedan plantear aplicaciones integradas y sofisticadas de forma asequible.

### ¿Qué puede hacer un chatbot en el sector seguros?

- Asistencia al asegurado: Soporte ante dudas e incidencias de primer nivel (directorio telefónico, servicio técnico, fecha de renovación/vencimiento, acceso a peritos, acceso a mediadores, talleres autorizados, ...). Resuelve dudas o problemas. Genera el ticket si pasa a un segundo nivel de resolución (y ya se atiende desde CRM) o lanza una llamada de un agente al asegurado.
- Información a clientes potenciales: Primer nivel de información sobre productos, coberturas, cálculo de las primas, etc. de la compañía aseguradora para clientes potenciales. Conexión con landingpages y contratación on-line. Generación de oportunidades en CRM si así se deriva de la conversación.
- Soporte al asegurado en procesos complejos: Alta y gestión de un siniestro, solicitud del extorno de una prima, cambio del tomador del seguro, cambio en la cuenta de cargo de la prima, dar de alta un expediente de reclamación o una reserva. El sistema remite a un agente en caso de máxima complejidad (por ejemplo a través de Skype) o deja constancia en CRM.
- Asistencia discreta al asegurado: A asegurados que tienen vergüenza a hablar en persona de ciertos temas (por ejemplo, ante un tema de salud o pregunta comprometida).

### Hablar de chatbots implica hablar de Inteligencia Artificial <sup>5</sup>

Actualmente es raro el proyecto de chatbot que no implique reconocimiento de texto, reconocimiento de conversaciones e incluso reconocimiento gestos, además de un cierto entrenamiento y aprendizaje. Y esa es ya una primera etapa de Inteligencia Artificial, que muy probablemente se requiera extender con algoritmos ad-hoc para resolver cuestiones adicionales a la conversación y más relacionadas con cálculos (por ejemplo, de primas o indemnizaciones), detección de fraude o clasificación/personalización de respuestas al interlocutor, por ejemplo. En esa etapa en la que el chatbot se comunica con los usuarios a través de diferentes canales y formatos de comunicación, pero la respuesta se aprovecha algoritmos de Machine Learning o incluso Deep Learning, estaríamos hablando de que los chatbots implican Inteligencia Artificial «full-equip».

### Los chatbots y la AI ya han penetrado en el sector seguros (desde hace años)

Inicialmente los chatbots trataban de mapear la pregunta del usuario con un juego rico y más o menos estructurado de preguntas preconfiguradas, como en el caso de Citibank India (2013) o bien sistemas un poco más sofisticados, pero que casi inmediatamente redirigen al usuario a un número de teléfono o un email.

Sin embargo, mucho más próximo al desempeño presente de los chatbots encontramos agentes que responden sobre cuestiones asociadas a productos de la aseguradora, cálculo de precios o cuestiones sobre la póliza del asegurado, por ejemplo:

---

<sup>5</sup> Ref: <https://blogs.encamina.com/transformacion-digital/chatbots-seguros-sector-financiero>

El chatbot de AXA Alemania (septiembre 2017) responde sobre seguros dentales, coberturas y cálculo de precios, e incluso deja preparado el cierre de la contratación conectando con la landingpage del producto.

El asistente de Virtuele medewerker (Ditzo) desde Noviembre 2016 – Netherlands

A finales de 2017, Zurich Insurance Group de Suiza introdujo el uso de algoritmos avanzados de inteligencia artificial para analizar el texto y comprender el significado, la estructura y la lógica de las pólizas y los expedientes de siniestro. El resultado demostró que el sistema de AI tomó 5 segundos en revisar páginas que normalmente los agentes del backoffice tardaban alrededor de 58 minutos en revisar. Esto significa es que podían ahorrar hasta 39,000 horas/año de coste de gestión de reclamaciones usando AI. En términos financieros, podrán ahorrar 5 millones de dólares/año, acelerar la respuesta al cliente e incluso reducir el número de errores provocados por el trabajo manual de los agentes de backoffice.

La compañía de seguros japonesa Fukoku Mutual Life Insurance introdujo en 2017 un sistema de AI para calcular el pago de las primas de sus pólizas de vida, reemplazando hasta a 34 agentes de backoffice. El sistema, que ha costado \$1,73 millones con un mantenimiento anual de 129.000 de dólares, ahorrará \$1,29 millones de dólares cada año al automatizar completamente o en parte los 132.000 cálculos de indemnizaciones.

Al igual que esta compañía, la también japonesa Dai-ichi Life Insurance ya ha introducido un sistema basado en A.I. para calcular indemnizaciones y los pagos, aunque no ha reducido el número de empleados.

### **Conclusiones sobre los chatbots en el sector seguros**

Los potenciales beneficios de los chatbots para el sector seguros (y financiero en general) son múltiples:

- Ayudan a la captación de nuevos clientes
- Mejor atención (24x7) al cliente multicanal
- Optimización de recursos internos de frontoffice y backoffice
- Soporte a la decisión, disminución del fraude, automatización u optimización de procesos, personalización de productos y servicios, etc.
- Aura de modernidad para la marca e innovación real para la compañía

La transformación digital es la respuesta más inteligente y sostenible al tsunami de cambios y disrupciones imparables que nos están arrollando, y el mundo de los chatbots, asistentes digitales y la Inteligencia Artificial es uno de los torrentes que tenemos que aprovechar cuanto antes.

## **1.2 CONTEXTO TÉCNICO**

Los Chatbots son interfaces de conversación que pueden ser implementados en varios niveles de complejidad, desde flujos de mensajes programados y direccionadores para atención humana hasta asistentes autónomos.

Sus aplicaciones van desde la atención de clientes, ventas y apoyo educacional hasta el soporte interno, sea para aclarar dudas de empleados o para solucionar transacciones complejas en ambientes de operación. Teniendo como principales ventajas la disponibilidad 24x7, la escalabilidad y la multicanalidad, los chatbots también son capaces de mantener la memoria sobre sesiones anteriores, construir árboles de diálogos complejos y construir bases de conocimiento adaptadas al contexto.

Estos factores, asociados a información sobre satisfacción y opinión de los clientes, los vuelven herramientas de comunicación fundamentales para la construcción de estrategias de relación y para la mejoría de costos operacionales.



En la actualidad existen múltiples tipos de chatbots los cuales se deben implementar de acuerdo con el propósito y uso que se quiera dar. Entre otros se tienen sencillos, orientados a un fin concreto, chats conversacionales, y de alta complejidad.

#### **Chatbot conversacional:**

Estos son capaces de mantener una conversación, entendiendo y recordando lo que se dice en la misma. Estos chatbots se suelen utilizar con fines de entretenimiento y también para reemplazar los sistemas de FAQ (Frequently Asked Questions), automatizándolos y haciéndolo más dinámico.

#### **Complejos:**

Aquí podemos contar con aquellos que ayuden a los usuarios a realizar tareas concretas, manteniendo una conversación y recordando lo que se dice. Su desarrollo es más laborioso, pero ofrecen más posibilidades y una mejor experiencia de usuario.

#### **Visuales — Conversacionales — Programables:**

Cada una de estas tipologías, tienen sus pros y sus contras, y su mayor o menor idoneidad va a depender tanto del objetivo y funcionalidad del chatbot que se quiere construir como de los recursos disponibles.

- **Plataformas Visuales:** Estas plataformas están totalmente orientadas a usuarios no técnicos, donde se pueden construir chatbots sin tener conocimientos de programación y/o de IA (Inteligencia Artificial). La idea es que el usuario puede centrarse en el diseño sin tener que preocuparse por los detalles técnicos.

Dentro de lo que cabe son fáciles de aprender, ideales para construir chatbots sencillos, orientados a la realización de una función concreta, pero no son adecuadas para el desarrollo de chatbots complejos, ya que no permiten la implementación de sistemas conversacionales complejos y la integración con APIs, y otros sistemas externos que aporten de funcionalidades extras, en pocas palabras está muy limitada.

Dentro este grupo estarían: Chatfuel, ManyChat, Octane.ai y Motion.ai, entre otras. Todas ellas son bastante similares, aunque hay diferencias en cuanto a madurez, usabilidad de la interfaz y potencia de las tecnologías de IA que incorporan.

- **Plataformas Conversacionales:** El objetivo principal de estas plataformas es la de desarrollar chatbots conversacionales, capaces de mantener una conversación con un usuario, sin que tenga que haber un objetivo específico. Así, son adecuadas para la construcción de chatbots de entretenimiento, publicidad, e-learning o educación. Algunas academias y universidades los usan para enseñanza e investigación.

Estas plataformas usan lenguajes específicos como AIML (Artificial Intelligence Markup Language) para construir modelos de interacción, sistemas de programación y servicios cognitivos como el NLP (Natural Language Processing).

### **1.3 CONTEXTO REGULATORIO**

El sector de sistemas de información está regulado por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones conforme a la Ley 1341 de 2009, "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones —TIC"

- Ley 1341 de 2009 "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC-, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 2618 de 2012 "Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se dictan otras disposiciones".

- Manual para la Gestión de Abastecimiento de POSITIVA

## 2. ESTUDIO DE LA OFERTA

Se debe identificar entre otros aspectos, quién vende, cuál es la dinámica de producción y entrega de bienes, obras o servicios.

En la actualidad existen 6 compañías top en la implementación de ChatBots a nivel mundial: LivePerson, LiveChat, Amazon Lex, Dialogflow, IBM Watson y Bold360. Dichas compañías proporcionan una alta gama de opciones y características avanzadas en el procesamiento de la información, procesamiento en lenguaje natural e integración multiplataforma transaccional; sin embargo, el mercado cuenta con una amplia gama de opciones asequibles (gama media) que brindan la solución a la necesidad de la necesidad inicial de POSITIVA, incluyendo la implementación de FAQ, el entrenamiento de ChatBot y la entrega de reportes e indicadores.

En Colombia algunas de las empresas que han incursionado en el desarrollo de este tipo de soluciones son Microsoft, Cognitiva, Accenture, Algar Tech, Ada, Indra, Seidor, Algoritmo Software, Team Sourcing, Americas BPS, entre otras; brindando la oportunidad de incrementar la experiencia del servicio al cliente en plataformas digitales y simplificando la experiencia del usuario mediante conversaciones sencillas y eficientes.

## 3. ESTUDIO DE LA DEMANDA

<b>¿Ha contratado la necesidad previamente?</b>	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<b>Contratará nuevamente con el mismo proveedor</b>	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<b>En caso de haber respondido afirmativamente, justifique su respuesta</b>	Teniendo en cuenta que mediante el contrato No. 400-2018 la empresa ALGORITMO SOFTWARE implementó el ChatBot para POSITIVA Compañía de Seguros S.A., con un conjunto de preguntas y respuestas definidas por las diferentes áreas de Positiva y que mediante el contrato # 335-2019 se dio inició al soporte y mantenimiento, se ve la necesidad de dar continuidad a la prestación del servicio incluyendo seguimiento y afinamiento de preguntas y respuestas, mejorando y optimizando del funcionamiento del Chatbot.	

El contrato No. 400-2018 se ejecutó por valor de \$23.708.985 en el cual el proveedor se comprometió con Positiva Compañía de Seguros S.A., a Implementar el ChatBot en la página web de POSITIVA y en la Fan Page de Facebook con el fin de optimizar los procesos de contacto con los usuarios y clientes de POSITIVA a través de una aplicación de servicio al cliente completamente automatizado, 100% disponible y con capacidad de incrementar a 30.000 el número de interacciones en el mes.

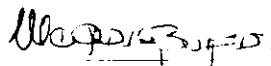
Posteriormente mediante el contrato # 335-2019 se realizan pagos mensuales por valor de \$3.156.261 estableciendo con POSITIVA la prestación del servicio de mantenimiento del Chatbot implementado incluyendo el seguimiento, afinamiento, informes, soporte y control de los temas a incluir en la plataforma.

## 4. FIRMAY FECHA

**NOMBRE DE QUIEN ELABORÓ**

Magaly Buitrago

**FIRMA**



**FECHA DE ELABORACIÓN**

02/12/2019