

ANEXO No. 2
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS GRUPO 2
MENSAJERIA 24 HORAS

El proponente acepta y garantiza, mediante la presentación de este anexo con la propuesta debidamente firmada por el Representante Legal, que cumple, acepta y garantiza a la Cámara de Comercio de Bogotá, CCB, el cumplimiento de todas las características técnicas aquí descritas.

1. ACTIVIDADES MINIMAS A DESARROLLAR EN LA MENSAJERIA 24 HORAS

Para la prestación del servicio el proponente seleccionado deberá cumplir las siguientes condiciones o especificaciones técnicas:

- 1.1. Término de entrega:** Las comunicaciones deben ser entregadas por la empresa a los destinatarios en un término no mayor a veinticuatro (24) horas, contados a partir de la entrega de las cartas por parte de la CCB. Para efectos de este término, La recolección de la correspondencia se llevará en horas de la tarde comprendido entre las 4:30 p.m. y 5:30 p.m., si las cartas son recogidas en el horario anteriormente estipulado, deberá, ser entregadas dentro de las 24 horas siguientes y si son recogidas el viernes entre 4 y 5 p.m., deberán ser entregadas antes del lunes a las 5 p.m.

Se entregará a la Empresa, original y copia de cada carta, con el fin de que, una vez sean entregadas por parte de la empresa al destinatario, se deje constancia de recibido en la copia donde conste el nombre claro (no firma) o sello de quien la recibe, fecha y hora.

- 1.2. Distribución:** Garantizar el envío o distribución del correo a los lugares y tiempos establecidos, para lo cual la CCB le indicará al proveedor para cada envío las condiciones de entrega.

- 1.3. Entregas especiales 24 horas Continuas los siete días de la semana:** La CCB a través de su Vicepresidencia Jurídica y Vicepresidencia de Servicios Registrales, debe responder a los diferentes entes del Estado y a los particulares, los requerimientos y consultas formuladas, con comunicaciones que deben entregarse dentro de las 24 horas (Urbanos) siguientes al recibo por parte de la empresa de correo, y la respuesta a los derechos de petición deben ser entregados dentro de las 24 horas contadas desde la entrega a la empresa de correo; para los dos casos se requiere la entrega certificada de las comunicaciones que respondan a tales eventos. Estas comunicaciones son emitidas en original y copia y su entrega debe ser completamente certificada, para tal efecto, se debe presentar a la CCB copia del recibo de dicha comunicación, en la cual debe constar el nombre claro (No firma) o sello de quien la recibe, fecha y hora. Estas copias deberán ser remitidas por la empresa de correo a la CCB a más tardar al segundo día de efectuada la entrega por parte de la CCB al proveedor para el caso de las entregas 24 horas.

En esta clase de entregas especiales, la CCB requiere el envío de algunos productos los fines de semana, por lo cual es necesario que el proveedor cuente con el personal y la infraestructura necesarios para realizar el alistamiento requerido, el tiempo mínimo para el alistamiento es de 1 día.

Para la cobertura total del servicio en la modalidad 24 horas se debe tener en cuenta los siguientes tiempos:

Servicio urbano se debe cubrir en 24 horas

Servicio sabana y poblaciones máximo 2 días hábiles incluido el sábado y domingo y si esta no se puede entregar, porque el destinatario no se encuentra deberá ser entregada el día hábil siguiente.

Correo 24 horas

- Urbano Bogotá 90%
- Periferia 8%
- Municipios 2%

- 1.4. Recolección del correo:** El proveedor debe garantizar la recolección del correo. La CCB indicará al proveedor el sitio y hora de recolección del correo, así como de las bases de datos que pueden ser entregadas en medio magnético o remitidas a través de un correo electrónico, si la CCB cuenta con ellas.

Los documentos se recogerán en las instalaciones de la CCB en su sede principal y/o en las demás sedes en las que se requiera, la base de datos se entregara con 24 horas de antelación.

- 1.5. Verificación y seguimiento del correo no entregado:** El proveedor debe garantizar la verificación y seguimiento del correo no entregado. Por lo anterior, la CCB solicitará al proveedor realizar todas las gestiones tendientes a localizar al destinatario cuando no se pueda entregar la correspondencia. Se entiende por gestiones: el telemercadeo, búsqueda en bases de datos alternas, internet, entre otros.

- 1.6. Manejo de los documentos:** La empresa de correo deberá responder por la custodia del material entregado por la CCB para distribución, desde el momento en que lo recoge hasta el momento en que termina la distribución. El proveedor debe poseer el espacio suficiente para almacenar en condiciones adecuadas de seguridad, manejo de humedad, apilamiento, higiene y orden el material a entregar, cuando este servicio se requiera. La correspondencia de la CCB debe ser entregada en perfectas condiciones, sin que presente ningún deterioro de los sobres, empaques, contenido remitido, ni en las copias de las cartas cuando sean remitidas con el respectivo sello y firma de recibido por el destinatario. La empresa de correo reconocerá a la CCB en caso de pérdida, hurto o destrucción del material objeto del envío, el 100% de su valor.

- 1.7. Pérdida:** En caso de presentarse la pérdida de uno o más documentos por atraco o extravío, el proveedor deberá enviar a la CCB copia de la respectiva denuncia ante el ente judicial correspondiente. En la denuncia deberá estar relacionada cada uno de los documentos recibidos y extraviados indicando que pertenecen a la CCB.

- 1.8. Devoluciones:** El proveedor garantizará que para las devoluciones de las entregas (entiende por devoluciones aquellos sobres que no pudieron ser entregados al destinatario a pesar de la gestión realizada, tanto de telemercadeo como de búsqueda en bases de datos alternas, por parte de la empresa de correo), se deberá dejar expresa constancia en el sobre y en el informe final de las razones que imposibilitaron la entrega, así como el nombre del mensajero que realizó la gestión. Las razones deben ser claras, veraces y deben estar plenamente justificadas para permitir que con base en ellas la CCB tome los correctivos necesarios.

Pasado 24 horas la empresa que presta el servicio de mensajería deberá enviar la base de datos adicionando una columna en donde especifique la no entrega con la causal de devolución respectiva, esto con el fin de tener un control administrativo de las devoluciones.

- 1.9. Actualización de bases de datos:** El proveedor deberá garantizar la actualización de la información para los casos en los cuales, como resultado de la verificación y seguimiento al correo no entregado, se encuentre que se modificaron los datos de la dirección del destinatario. Para tal fin, adicionará una columna con esta información en las bases de datos que la CCB le haya suministrado. La empresa de correo deberá guardar absoluta reserva sobre las bases de datos y los contenidos que haya conocido en razón de sus funciones y del servicio contratado.

- 1.10. Actualizar las entregas en página Web:** El proveedor deberá actualizar en la página Web el registro de la ruta en la cual se encuentra el servicio. Cada uno de los comprobantes de entrega debe ser digitalizado al momento de finalizar el proceso, de tal forma que la CCB pueda consultarlos en el momento que lo requiera. Estas imágenes deben ser almacenadas en sus servidores por mínimo 6 meses. Las imágenes deben estar disponibles en un tiempo máximo de 12 horas luego de la entrega.

- 1.11. Asignación de contacto:** La empresa de correo asignará uno o más contactos involucrados en el proceso logístico para atender consultas sobre los requerimientos y especificaciones de la CCB sobre el

correo a distribuir. Así mismo, el proveedor notificará a la CCB el listado de funcionarios autorizados para recoger, recibir y entregar el material objeto de la contratación y actualizará permanentemente este listado en caso de modificaciones.

La empresa designará a uno o más contactos para que den respuesta a los requerimientos, preguntas, observaciones, entre otros, a más tardar al día hábil siguiente de remitido el requerimiento, pregunta u observación por parte de la empresa sobre los informes del estado de correspondencia.

La empresa deberá entregar, en un término no mayor a quince (15) días, informes de auditoría de correspondencia, cuando así lo requiera la CCB.

1.12. Retorno Carta Copias : Las copias de las cartas, junto con el reporte de correspondencia o guía de entrega que use El Contratista, deberán ser remitidas por El Contratista de correo a la CCB, así:

- Máximo a las 24 horas siguientes de efectuada la entrega de cartas por parte de la CCB a la empresa, cuando sea servicio urbano.
- Máximo a las 36 horas siguientes de efectuada la entrega de cartas por parte de la CCB a la empresa, cuando sea servicio sabana.
- Máximo a las 96 horas siguientes de efectuada la entrega de cartas por parte de la CCB a la empresa, cuando sea servicio poblaciones.

2. PROTOCOLO AL SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.

Se realizará una reunión al año o en el momento en que la CCB lo considere pertinente, en la cual se evaluará el servicio prestado y se fijarán lineamientos para la prestación del servicio. A dicha reunión deberá asistir la persona asignada por el CONTRATISTA para la prestación del servicio y se levantará un acta de compromisos.

Nota: Las cantidades anotadas en el anexo 1 y 2 denominado Especificaciones Técnicas para la prestación del servicio y las del Anexo 4 (Propuesta Económica Grupo 1) y Anexo 5 (propuesta económica Grupo 2), son a título informativo y no comprometen a la CCB para contratar dichos volúmenes, las cantidades podrán variar de acuerdo a las necesidades de la CCB. El valor y el número de envíos se informarán al proveedor seleccionado una vez se haya suscrito el respectivo contrato.

ACEPTA Y GARANTIZA SI NO

En virtud de la presentación y firma de este anexo, el proveedor acepta y garantiza a la Cámara de Comercio de Bogotá, CCB, el cumplimiento de las condiciones mínimas:

Nombre y Firma del representante legal

C.C. No. expedida en.....