ANEXO 01.
SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA
No. 021 de 2021
REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS

El presente proceso de contratación pretende dar una solución tecnológica y de operación del contact center de la Gobernación de Cundinamarca, en el entendido de tener un solución tecnológica que permita la operación del centro de contacto de manera inhouse en los puestos de trabajo dispuestos en las instalaciones de la entidad, permitiendo con ello atender el 99.96% de las llamadas entrantes, contando con 30 reportes pre configurados, 50 canales de atención, solución omnicanal (chat web, WhatsApp, sms, email, llamadas, todo ello de manera simultánea), facilidad en la creación de campañas, con grabación del 100% de las llamadas con alojamiento en la nube privada y dos (2) tableros de gestión primario que permitirá analizar la información por parte de un experto.
La herramienta tecnológica, bajo modalidad de software debe realizar una operación (Inbound-outbound) que permite que, las llamadas ingresen por red pública a través del PRI/SIP y sean atendidas por un sistema de telefonía en el cual se configurará un flujo de llamadas básico que permitirá segmentar las llamadas para posteriormente ser distribuidas automáticamente (ACD) a los grupos de agentes establecidos para la operación.
Así mismo, dicho software permite una eficiente interacción de clientes de forma independiente del acceso a chat web, WhatsApp, sms, email, llamadas, etc. con capacidad para distribuir la información de contacto de clientes precisa y completa y proporcionar herramientas de gestión sencillas requeridas para realizar una configuración de "extremo a extremo" y un análisis completo de la Operación del Centro de Contacto.

Por lo que el contratista se obliga a prestar un servicio moderno, eficiente y de calidad al usuario, mediante el funcionamiento del Contact Center de la Gobernación de Cundinamarca, con la integración de la infraestructura de gestión existente con la solución tecnológica de comunicaciones y la operación de la misma.

OBJETO: CONTRATAR LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CONTACT CENTER DE LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

El suscrito _____, obrando en nombre y representación de _____, de conformidad con lo establecido en el presente proceso de selección, adelantado por EL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA- SECRETARÍA GENERAL, por medio de la presente, oferto de forma irrevocable de la siguiente manera:

CONDICIONES TECNICAS EXIGIDAS:

RECURSO PARA OPERACIÓN DEL CONTACT CENTER

El Contact Center, Podrá operarse mediante una empresa que ofrezca el siguiente personal:

Un (1) Coordinador:

1. Gestor de los acuerdos de niveles de servicio
2. Punto de contacto entre la entidad y el equipo del Centro de Contacto.
3. Encargado de garantizar la adecuada operación del Centro de Contacto, análisis de resultados, generación y presentación de informes a la entidad.
4. Desarrollar estrategias para el mejoramiento de la operación, de acuerdo a los lineamientos de la entidad y del servicio.
5. Gestor del mejoramiento continuo de los procesos del Centro de Contacto.
6. Organizar el desarrollo de las actividades de acuerdo a las campañas definidas.
7. Definir los objetivos de productividad del equipo.
8. Administración de la plataforma
9. Líder del equipo de agentes encargados de la operación del Centro de Contacto
10. Gestión de turnos de trabajo, descansos y cambios en caso de ser necesario
11. Monitoreo de llamadas - Soporte a los agentes, ante cualquier inquietud a nivel operativo y/o orientación de acuerdo a los procesos de atención del servicio.
12. Gestionar y mantener la actualización de los reportes semanales con estadísticas del tiempo al aire de IVR de entrada y mensajes y correos consumidos por cada canal.

Un (1)COORDINADOR	
Requisitos específicos características	**Descripción del requerimiento mínimo**
Horario de Atención	8:00am a 5:00 pm de Lunes a Viernes (excluyendo festivos)
Nivel de educación	Técnico o Profesional en carreras administrativas o afines con la misión del centro de contacto.
Experiencia	Experiencia mínima de un (1) año con labores relacionadas a la coordinación de equipos de Centro de Contacto. Y en operación de al menos 30 agentes.
Habilidades Requeridas	- Actitud de servicio - Excelente manejo de relaciones interpersonales - Disciplina - Capacidad de liderazgo - Buen trabajo en equipo - Capacidad para análisis estadístico - Generación de reportes - Excelente expresión oral y escrita (redacción y ortografía) - Habilidades de digitación

	- Buen manejo de herramientas ofimáticas - Organización
Funciones Sugeridas	- Coordinación del grupo de agentes de servicio - Seguimiento y control de la operación - Apoyo en la atención telefónica a los agentes de servicio. - Orientación a los agentes de servicio - Demás funciones solicitadas por el contratante.
Cantidad requerida	01
Disponibilidad	100% Dedicación

Nueve (9) Agentes:

1. Atender la demanda del canal telefónico y estar en la capacidad de informar y orientar sobre la oferta institucional de cada una de las dependencias de la Entidad y de ser necesario realizar la transferencia de la llamada a la entidad competente del caso.
2. Atender los canales de interacción virtual institucionales y dar respuestas de carácter informativo.
3. Brindar el servicio de acuerdo con el protocolo de Atención al usuario establecido por la Entidad.
4. Adelantar las campañas institucionales de acuerdo con los parámetros establecidos por cada entidad.
5. Informar al coordinar del Contact Center sobre las inquietudes y solicitudes de los usuarios en pro de tomar acciones de mejora en el alcance del centro del contacto.
6. Recepcionar las PQRSDF en los canales de atención administrados por el Contact Center según lo establecido en los procedimientos de la Entidad.
7. Prestar atención integral, por ello el agente debe contar con actitudes y destrezas como amabilidad, paciencia, confianza, tolerancia, vocación de servicio, capacidad para solucionar problemas, manejo de casos difíciles y capacidad de trabajo en equipo.

AGENTES DE SERVICIO	
Requisitos específicos características	**Descripción del requerimiento mínimo**
Horario de Atención	8:00 am a 5:00 pm de Lunes a Viernes (excluyendo festivos)
Nivel de educación	Técnicos, Tecnólogos, o estudiantes universitarios
Experiencia	Experiencia mínima de seis (6) meses como agentes en centros de contacto, servicios de atención telefónica y/o servicio al cliente.
Habilidades Requeridas	- Actitud de servicio - Excelente manejo de relaciones interpersonales - Disciplina - Excelente expresión oral y escrita (redacción y ortografía) - Habilidades de digitación - Buen manejo de herramientas ofimáticas - Organización

Funciones Sugeridas	- Brindar atención telefónica, o por los medios web definidos por la entidad - Suministrar información oportuna, completa y correcta a los usuarios que accedan al servicio. - Realizar el registro de todas las actividades sobre la plataforma de servicio destinada para tal fin. - Enrutamiento de llamadas a las diferentes áreas de la entidad. - Demás funciones solicitadas por el contratante.
Cantidad requerida	9
Disponibilidad	100% Dedicación

El centro de contacto deberá realizar las siguientes actividades:

- Recepción de llamadas entrantes de usuarios que requieren algún servicio o información.

- Envío y recepción de información por medios electrónicos como: e-mail, mensajes de texto (SMS), chat y redes sociales institucionales (WhatsApp).

- Realizar llamadas y campañas que requiera la entidad.

- Implementar una herramienta de omnicanalidad que permita integrar los diferentes canales de atención virtual dispuestos por la Gobernación de Cundinamarca.

- Garantizar la calidad y disponibilidad 7x24 de los Servicios de nube privada afectada por el tipo de infraestructura de Centro de Datos donde se prestan los servicios, las herramientas y procesos de seguridad, las capacidades que tengan los proveedores para gestionar tecnologías de diversos fabricantes y las capacidades para realizar crecimientos y actualizaciones.

- Realizar acompañamiento durante la fase de salida en vivo (Go Live).

- Prestar soporte a la solución de contact center mediante la asistencia y solución de fallas relacionadas con el desempeño y funcionamiento de la plataforma. Este soporte se debe prestar por medio telefónico y/o chat o presencial cuando la Gobernación así lo requiera.

- Apoyar las diferentes ferias de atención al usuario y la caracterización del usuario con los siguientes requerimientos; Oferta con mininos 250.000 mensajes EMS, 50.000 mensajes de voz, 50.000 email y 50.000 minutos de llamadas telefónicas (Celulares y números fijos).

- Garantizar la integración de la solución a la arquitectura tecnológica de la Gobernación de Cundinamarca, en caso de que se requiera según las políticas y lineamientos establecidos en el PETIC (Plan estratégico de tecnologías de información y comunicaciones).

- Maximizar, potencializar y dinamizar el uso del IVR como herramienta de autogestión, contemplando los minutos requeridos para la operación.

- Aplicar sistema Call Back de espera inteligente, que permite al cliente tomar la decisión de esperar o no en una cola de llamadas, si el cliente decide no esperar el sistema automáticamente le tomara los datos y tan pronto un agente de servicio esté disponible, este realizara la llamada al cliente sin ningún costo para él.

- Disponer de la integración de la herramienta WhatsApp con el software de omnicanalidad para cada uno de los diez (10) usuarios para atender a través del sistema de nube privada.

HERRAMIENTA TECNOLÓGICA DE OPERACIÓN:

Solución bajo la modalidad de software como servicio (SaaS), con disponibilidad de 100% Nube Privada, con un esquema de alta disponibilidad centrado mínimo en 02 datacenter, con $0 en costos de mantenimiento y/o administración de hardware, por ser una solución en la nube privada, que deberá integrarse con la arquitectura con que cuenta la Gobernación de Cundinamarca.
Esta herramienta tecnológica, bajo modalidad de software debe realizar una operación (Inbound-outbound) que permite que, las llamadas ingresen por red pública a través del PRI/SIP y sean atendidas por un sistema de telefonía en el cual se configurará un flujo de llamadas básico que permitirá segmentar las llamadas para posteriormente ser distribuidas automáticamente (ACD) a los grupos de agentes establecidos para la operación.
Así mismo, dicha herramienta permite una eficiente interacción de clientes de forma independiente del acceso a chat web, Whatsapp, sms, email, llamadas, etc. con capacidad para distribuir la información de contacto de clientes precisa y completa y proporcionar herramientas de gestión sencillas requeridas para realizar una configuración de "extremo a extremo" y un análisis completo de la Operación del Centro de Contacto.
La herramienta tecnología, bajo modalidad de software, será proporcionada y operada por el contratista y puesta a disposición de los servicios requeridos por la Gobernación de Cundinamarca.

FUNCIONALIDADES:

ACD
Es la solución unificada para la administración de los contactos multicanal: email, SMS, Call-back, chat, redes sociales; enrutando estas entradas en forma inteligente y las deriva a los agentes mejor calificados y disponibles para atenderlos. Permite incrementar la productividad y maximizar el nivel de servicio.

Recorder
Función de grabación, que registra simultáneamente múltiples canales de contacto, incluyendo audio de la conversación telefónica, video de captura de la pantalla del agente, texto, emails, chats, entre otros.

Social
El agente tendrá la atención de las redes sociales asignadas al canal y dará respuestas consistentes, auditadas y supervisadas con monitoreo en tiempo real y

estadísticas completas, permitiendo la gestión de cuentas de correo electrónico, SMS, chat, etc, garantizando seguimiento eficiente sin saltos ni desconexión en la atención.

IVR (Interactive Voice Response)
Gestiona automáticamente y de manera indistinta todos los canales de contacto disponibles entre sus clientes y la entidad. De esta manera se logran interacciones coherentes, organizadas, exitosas y sin interrupciones con sus clientes de forma fácil, rápida y eficaz.

IVR Es el módulo de autoservicio, que automatiza los procesos de atención al cliente con facilidades integradas de detección por tonos DTMF, reconocimiento de voz (ASR) y reproducción de textos (TTS).

Robusta. La robustez de la herramienta consiste en la inclusión de características tales como:
• Navegabilidad. La distribución de las diferentes funcionalidades de la herramienta tecnológica de manera modular que sean explícitos, entendibles y amigables para el usuario final.
• Centralización de la administración basada en roles. Esto implica que la herramienta debe contar con perfiles de administración los cuales no pueden ser accedidos por usuarios que no sean administradores.
• Seguridad. La herramienta debe proporcionar niveles de seguridad en el acceso a la misma basada en dichos perfiles.
• Confidencialidad de la información. La información manejada producto de su gestión y/o transacción diaria, solo puede ser accedida por personal autorizado, en este caso, los administradores definidos en la misma.

Por ningún motivo debe ser accedida por personal ajeno a la operación propia de la plataforma de Contact Center.

Implementación de IVR de Enrutamiento desde la PBX:
Desde la PBX debe contemplar la configuración de audios de bienvenida y enrutamiento de las llamadas al centro de contacto a los asesores que estén disponibles. En caso que no haya disponibilidad de asesores, el mismo IVR debe contemplar la reproducción de mensajes de espera para que retengan a los usuarios con el fin de evitar el abandono de llamadas. El mínimo de minutos de tiempo al aire de IVR mensual es de 5.000.

Esquema de alta disponibilidad
Dado que la plataforma está alojada en un modelo basado en la Nube Privada, ésta debe ofrecer una operatividad al menos de un 99.96% en un contexto 7x24. Para cumplir con este requerimiento, se requiere que la plataforma y su topología de distribución y/o despliegue de servidores físicos, virtuales, almacenamiento, conectividad y comunicación se alojen (o esté hosteados) en al menos dos (2) datacenters, con el fin que se garantice la redundancia de la plataforma, la contingencia en caso de fallos, los tiempos de respuesta mínimos y aceptables en caso de un Disaster Recovery, proporcionar un modelo de continuidad de negocios para que no haya afectación operativa ni económica del centro de contacto ni

de la Entidad así como la Alta Disponibilidad geográfica donde se ubique la infraestructura asociada a la plataforma de Contact Center.

d.- Otros Servicios:
Flexible, permitiendo crecimiento y/o decrecimiento de los recursos inicialmente configurados o número de agentes de acuerdo a los periodos de demanda de la operación. Solución orientada a productividad de los agentes, permitiendo más de 43 minutos de operación por hora, contando con un marcador de alta potencia, que optimiza los tiempos de atención real de los agentes. Contener más de 30 reportes pre configurados, que permitan a la Gobernación de Cundinamarca combinar entre reportes para contar con mayor información según la exigencia de la entidad, con la creación de un tablero de gestión primario para su administración. Centro de entrenamiento en la plataforma debe permitir a los miembros del Contact Center capacitarse en los diferentes roles. Facilidad en la creación de campañas, la solución debe contar con módulos de parametrización de fácil acceso y parametrización. En la fase inicial el fabricante o proveedor del servicio acompañará la implementación y parametrización inicial. Grabación del 100% de las llamadas con alojamiento en nube privada por el tiempo de ejecución del contrato y hasta por dos (2) meses más, después de este periodo el contratista deberá entregar la información almacenada a la Gobernación de Cundinamarca en los medios y formatos que la Secretaría General indique. (Storage, SAN, NAS, etc).

e.- Estadísticas:
La solución debe permitir la generación de estadísticas sobre los índices de productividad y satisfacción del usuario. Ocupación de canales. Únicamente las llamadas que son gestionadas por el Contact Center Formato y etiquetamiento de las llamadas: Todas las llamadas deben ir en formato fácil de descargar y reproducir, así como contar con un nombre fácilmente localizable. Puede ser MP3 o WAV. Servicios de Reportaría. La solución debe incluir un módulo de reportes estándar en los cuales se pueda evidenciar periódicamente (en tiempo real, diario, semanal, mensual, anual) la productividad de los agentes. Así mismo, cuenta con la facilidad de crear reportes personalizados a partir de la información manejada por el cliente que son creados por la persona encargada de la operación diaria de contact center.

La entidad proveerá el servicio de conectividad, a través del canal dedicado a Internet perteneciente a la Gobernación de Cundinamarca, el cual tiene una velocidad mínima de 500 Mbps de manera tal que no afecte la normal operación del cliente y/o la calidad en el servicio de telefonía. Módulo omnicanalidad a implementar por parte del futuro contratista (llamadas Inbound, llamadas Outbound, Whatsapp, Chat, SMS, Email, redes sociales). La Atención Omnicanal. La plataforma debe permitir que un agente pueda atender varios canales (chat, email, llamadas, WhatsApp, SMS) de manera simultánea; con los siguientes servicios:

- Gestión de Inbound: Grabación y almacenamiento de las interacciones con los usuarios que se contactan a la Gobernación a través de diferentes canales de comunicación implementados en la plataforma.
- Gestión de Outbound: Gestión sobre la cual la Gobernación contacta a los usuarios a través de diferentes canales de comunicación implementados en la plataforma.

- Servicio de chat: Reconfiguración por parte del contratista del servicio de chat, de tal manera que se implemente en la página principal de la Gobernación de Cundinamarca y conectado hacia la plataforma de contact center.
- Servicio de Email. Este servicio debe ser implementado para que la Gobernación envíe comunicados periódicos a los usuarios de orden informativo, el mínimo de Email es de 200.000 mensajes mensuales.
- WhatsApp: Servicio utilizado como herramienta de comunicación que permite enviar y recibir mensajes instantáneos.
- Servicio de envío de mensajería masiva (SMS- Short Message Service). servicio que permita el envío de mensajes cortos (enlaces, recordatorios, mensajes de bienvenida, etc.), el mínimo de mensajes de texto mensuales es de 200.000.

El software debe contar con una aplicación multiusuario orientada al apoyo de la gestión de servicio al cliente. Este sistema permite documentar y controlar la información de gestión registrada por cada uno de los agentes y hacer el manejo de cada caso en particular, bajo el enfoque CRM - Customer Relationship Management lo que garantiza una gestión integral por Cliente y no por producto.

EJECUCIÓN DE LAS LICENCIAS PARA LA OPERACIÓN DE LOS AGENTES

Licenciamiento: La herramienta tecnológica debe garantizar el acceso permanente para nueve (9) agentes y 1 (un) coordinador por el termino de ejecución del contrato.

- Acceso
- Módulos de gestión y administración

REPORTE DE ANALÍTICA

Se utilizar un Software para analizar la información, el cual debe permitir a la entidad cargar, procesar y analizar la información derivada de la gestión de agentes para mejoramiento en la productividad y/o contactabilidad a los usuarios incluye una capacitación en Business Inteligence y Analítica, cada una de tres (3) horas y Análisis de datos de Centros de Contacto de cinco (05) horas para mínimo diez 10) funcionarios que designe la Gobernación de Cundinamarca.

MANEJO DE LA INFORMACIÓN:

El contratista se compromete a grabar el 99,99% de las llamadas y dar el correcto manejo y tratamiento a la información de la Gobernación Cundinamarca de acuerdo con las políticas internas establecidas, la cual debe conservarse en la nube hasta por un mes luego de la terminación del contrato.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES RRRECOLECTADOS EN LA OPERACÓN:

Con relación a el tratamiento de datos personales que se recolecten en el marco de la ejecución del contrato, se deberá dar cumplimiento a las de las disposiciones de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", el Decreto Nacional 1377 de 2013 "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" y las contenidas en el Decreto 363 de 2017 expedido por el señor Gobernador de Cundinamarca y su anexo, en el cual

se "adopta la política de tratamiento de la información de datos personales en la Gobernación de Cundinamarca".

Por tanto, el contratista deberá garantizar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos a conocer, actualizar, rectificar o suprimir sus datos, sobre las informaciones que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos.

Así mismo el contratista actuara como responsable del tratamiento de datos personales, respecto de su recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y demás por virtud de sus funciones y competencias legalmente establecidas.

ADMINISTRACIÓN:

La administración de la herramienta tecnológica estará a cargo del contratista. Atendiendo lo establecido en el Proceso de Gestión Tecnológica, es necesario que el proveedor entregue documentados todos los ajustes y nuevos desarrollos o integraciones que se den durante el contrato, diligenciando los formatos establecidos en el SIGC, que se encuentran en el Proceso de Gestión Tecnológica, en la herramienta Isolucion.

_____
Responsable Componente Técnico
Atentamente,
Nombre o Razón Social del OFERENTE_____
Nombre del Representante Legal_____
Nit _____ de_____
Dirección_____
Ciudad_____
Teléfono _____
Fax _____
Correo electrónico _____
FIRMA REPRESENTANTE LEGAL _____