MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES
ANEXO TÉCNICO FUNCIONAL

F-GRA-11/19-02-2021

OBJETO:

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS AFILIADOS DE LA CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES, GRUPOS DE VALOR Y CIUDADANÍA EN GENERAL DE CONTACT CENTER (CALL CENTER Y WHATSAPP) CONFORME A LAS ESPECIFICACIONES CONTENIDAS EN EL ANEXO TECNICO TI Y ANEXO TECNICO FUNCIONAL.

ANEXO TÉCNICO FUNCIONAL:

El proveedor del servicio de Contac center ejecutará las obligaciones del contrato en el casco urbano de la ciudad de Bogotá D. C., en las instalaciones que el contratista tenga dispuestas para tal fin, ubicación que deberá ser permanente durante la ejecución del contrato, los gastos por instalaciones, personal, servicios públicos e internet, y demás inherentes a la ejecución del contrato, serán asumidos por el contratista.

La jornada ordinaria de atención al cliente conforme a los horarios de la Caja de Retiro de las Fuerzas Militares es de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m., jornada continua. El horario y los días de servicio podrán ser modificados de acuerdo con las necesidades de CREMIL.

CREMIL cuenta con la línea 018000912090 y la línea fija 601 3537300, las cuales son administradas por el operador ETB, de tal forma que el contratista garantizará la integración con las mencionadas líneas telefónicas.

En ninguna circunstancia se debe dejar de prestar el servicio de Contac center (call center y whatsapp), el contratista deberá tener planes de contingencia para garantizar la continuidad del servicio en el evento de que las líneas telefónicas de la Entidad no estén disponibles.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS FUNCIONALES

La plataforma de Contac center debe permitir manejar diferentes horarios por cada canal de atención (Call Center), e informarlo a los clientes que se comuniquen en horario no laboral.

El Contac center debe contar con las siguientes características:

1. Distribución automática de llamadas entrantes (carga de trabajo similar por gestor telefónico)
2. Gestión ordenada de colas de espera
3. Manejo de prioridades en la cola de espera a los usuarios
4. Grabación del 100% de llamadas, tanto de entrada como de salida de forma ilimitada y tiempo de retención por el tiempo de ejecución, alojadas por el proveedor, al finalizar el contrato el proveedor deberá entregar las grabaciones CREMIL en un formato legible como lo es wav o mp3 o mp4, acompañado también de un archivo que cuente con la información de las llamadas (Fecha, hora, usuario, agente, etc.), a los supervisores del contrato.
5. Información de la posición en cola, tiempo aproximado de atención, etc.
6. Manejo de turnos con devolución de llamadas
7. Tratamiento de llamadas en espera personalizadas (música-mensajes).
8. Transferencia de llamadas a otros agentes o staff, conferencia
9. Devolución de llamadas cuando el cliente está esperando (call back)
10. Monitoreo de llamadas de entrada, salida o IVR.
11. Devolución automática de llamada al cliente cuando se cae la llamada o se corta.
12. Opción de agendar llamadas en caso de que el cliente no pueda atender.
13. Poner a disposición el acceso al sistema para realizar el monitoreo on-line (Web) y la generación de reportes automáticos para supervisar la operación del centro de contacto.

14. Permitir obtener indicadores nivel de atención, nivel de servicio, tráfico de llamadas, llamadas abandonadas, contestadas, tiempos de respuesta, escalamientos y demás indicadores que sean requeridos por parte de la supervisión de Cremil, tales como indicadores por grupos etarios, grados, distribución geográfica etc.

NOTA: En ninguna circunstancia se debe dejar de prestar el servicio de Contac center, el contratista deberá garantizar la continuidad del servicio y contar con planes de contingencia en el evento de que las líneas telefónicas de la Entidad no estén disponibles.

1. SISTEMA DE GESTION DE AGENTES

1. Servicio de workforce manager para realizar la planeación y control de los agentes
2. Manejo de roles y perfiles de conformidad a los lineamentos y necesidades que CREMIL indique.
3. Administración de estados: descanso, almuerzo, disponible, capacitación, etc.
4. Reportes de control de agentes de conformidad a los lineamentos y necesidades que CREMIL indique.

2. IVR

1. El IVR debe ser programable para el usuario final de forma fácil y sin necesidad de programación de alto nivel, esta programación deberá estar ajustada en el bot y sin generar costos adicionales para CREMIL, de parametrización o tiempos de desarrollo.
2. El proveedor deberá disponer de un servicio que permita atender peticiones de información formuladas vía telefónica utilizando sistemas de respuesta de voz (IVR). La opción debe ser robusta, de fácil implementación e interoperable con las herramientas tecnológicas y sistemas de información que determine la Entidad.
3. En el punto inicial de llegada para el cliente que llama y a través de su navegación se cuenta con la opción de comunicación de un agente. Debe ser dinámico y flexible para adaptarse a la necesidad de la Entidad y de los clientes contar con el menú en español.
4. Gestionar el 97% de las llamadas entrantes, incluida su grabación, para ello debe tener la capacidad de soportar todo el tráfico de llamadas. Deberá estar en capacidad de brindar respuesta cuando los volúmenes de entrada de llamadas sean muy altos en momentos de horas pico, agendado y devolviendo llamadas a los usuarios a través de un aviso que alerte al agente del servicio telefónico.
5. Distribuir de manera automática las comunicaciones telefónicas a los agentes.
6. Actualizar de manera periódica respecto de mensajes ocasionales, servicios o cambios en la información, para ello se requiere la disponibilidad de la infraestructura necesaria para realizar la grabación y garantizar cambios puntuales de manera inmediata cuando CREMIL lo solicite.
7. Tener mensajes pregrabados para todas las llamadas en espera y opciones de selección, modificables de acuerdo con la necesidad.
8. Permitir mensajes de cierre de servicio por horario de atención.
9. Los mensajes de espera deben ser dinámicos, fácilmente modificables conforme a los requerimientos de la Entidad, para ser utilizados en los horarios fuera de servicio o en momentos de espera.
10. La entidad aprobará los textos del contenido de la información, los niveles de seguridad para el acceso a la información y otros inherentes a la operación de la línea de audio respuesta IVR.
11. El IVR debe aceptar una combinación de entrada de voz y teclas al tacto (IVR interactivo y transaccional), proveniente de un teléfono brindando respuestas apropiadas en forma de voz, calback o algún otro medio.
12. Monitoreo de indicadores de operación automatizados.
13. Trazabilidad de la navegación del ciudadano dentro del flujo del IVR que permite especificar a nivel de la llamada cual fue el recorrido que tuvo dentro del flujo de la navegación del IVR.
14. Programación del IVR con mensajes institucionales y de espera requeridos. Esta programación deberá ser efectiva de manera inmediata cuando CREMIL lo solicite.
15. Las respuestas a las solicitudes se realizarán con la información registrada en los sistemas de información dispuestos por

CREMIL de acuerdo con el proceso que se relacione con la necesidad del afiliado, en su defecto se podrá escalar a la Caja de Retiro las situaciones con el fin de dar solución de fondo al requerimiento.

16. Todo requerimiento tendrá su correspondiente registro de las acciones realizadas, que permita documentar y comprobar el debido proceso durante la gestión, dentro de los aplicativos utilizados por CREMIL, como lo son CRM, SADE, SIPS, SIIPS, correo institucional y demás aplicativos que la entidad disponga.
17. EL uso y manejo del licenciamiento de la herramienta durante la ejecución del contrato es de responsabilidad del operador.
18. El IVR es administrado por el CONTRATISTA, el callflow del IVR o la cantidad de opciones y sub-opciones que tiene este es en coordinación con CREMIL de acuerdo a las necesidades que se evidencien en la operación de CREMIL.

NOTA: No se requiere voz profesional, los audios son provistos por el oferente con la información que solicita CREMIL deba ser puesta en el IVR

3. SATISFACCION DE CLIENTES

1. Garantizar la entrega y análisis del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos a través de las encuestas para el pago mensual.
2. Registro de las sugerencias, quejas o felicitaciones de los clientes en el sistema CRM.
3. Permitir, al finalizar la interacción con el asesor, la realización de una encuesta de satisfacción. Dicha encuesta debe generar un archivo con estadística (general, por pregunta, por asesor, por canal, etc) y permitir ver el histórico.
4. Permitir preguntar al cliente si quiere calificar la encuesta o no.

4. INFORMACION DEL CLIENTE

1. Consultar interacciones por cliente
2. Diligenciar una vez recibida la interacción los incidentes en la plataforma de CRM
3. Escalar los incidentes a través del CRM al agente destinado para atender los requerimientos
4. Dar respuesta al afiliado y cerrar los incidentes creados por los agentes en caso de ser escalados, dentro del término establecido en los procedimientos de CREMIL
5. Realizar las actualizaciones y restablecimientos del usuario cuando se requiera
6. Brindar información sobre los diferentes trámites y servicios con que cuenta la entidad
7. Dar atención oportuna a los requerimientos de los afiliados, previa validación del usuario a través de los mecanismos de seguridad de la información.

5. GRABACION DE LLAMADAS

1. Grabar todas las llamadas atendidas inbound y outbound
2. Posibilidad de consultas de grabaciones y llamadas atendidas en tiempo real
3. Posibilidad de consultar llamadas grabadas en cualquier momento y por diferentes parámetros como número telefónico del cliente, fecha de grabación y rango de horario
4. Entregar el archivo de la totalidad de llamadas a CREMIL al finalizar el contrato o cuando los supervisores del contrato lo soliciten
5. Entregar las grabaciones en el medio acordado con los supervisores del CREMIL y formato convencional *.wav o Mp3 o MP4 para el último pago.
6. Las grabaciones de llamadas de entrada y de salida deberán permanecer activas en el sistema durante la vigencia del contrato.

6. MONITOREO Y VERIFICACION DE TRANSACCIONES

1. El proveedor debe permitir a CREMIL acceso a su plataforma, al usuario asignado por la entidad, para efectos de monitorear todos los tipos de transacciones de cara al cliente como: llamadas Inbound, outbound, mensajes de WhatsApp, entre otros que se puedan definir, para asegurar que se cumplen los requisitos y objetivos de la Entidad y del cliente mediante la integración con el CRM.

2. El proveedor debe garantizar que CREMIL tenga acceso con disponibilidad en línea y en ambiente web a las herramientas de generación de informes, las cuales deben estar debidamente licenciadas por el contratista sin costo adicional para Cremil; el acceso a dichas aplicaciones debe permitirse en acceso remoto a las personas que la Entidad determine.
3. La entidad debe poder monitorear transacciones en vivo y grabadas
4. Permitir el monitoreo de los parámetros de desempeño del Contac center en tiempo real, en el que se determine el encolamiento de las llamadas y mensajes, tiempos de atención, tiempos de retención de llamadas y mensajes, llamadas perdidas, mensajes sin atender entre otros.

7. ENTRENAMIENTO

1. El contratista deberá tener capacitado el personal que atenderá la operación en coordinación con Cremil sobre los canales para entrar en operación sin demoras.
2. Para suscribir el acta de inicio, el proveedor debe reunirse con el personal dispuesto por CREMIL para recibir capacitación para la prestación del servicio contratado, por lo cual, a la suscripción del acta en comento se iniciará la ejecución de la operación. El contratista debe realizar, en coordinación con CREMIL, el entrenamiento presencial de los agentes, con el fin de apropiar el manejo de los aplicativos, procesos, procedimientos, políticas y etc., que se requieran para el normal desarrollo de las actividades propias de este contrato.
3. La capacitación debe ser de mínimo 16 horas hábiles en el horario que determine la Entidad, para lo cual el contratista debe garantizar la continuidad del servicio.
4. CREMIL determinará el momento y duración en que se realicen retroalimentaciones a los agentes.
5. El contratista debe contar con un módulo de gestión del conocimiento que permita estructurar de forma ágil para el Agente, capacitaciones o programación del bot para el WhatsApp, u otras consultas comunes para mejorar la atención del servicio al usuario final.

8. WHATSAPP

1. El contratista deberá usar la línea de whatsApp de titularidad de CREMIL certificada y expedida por meta.
2. Usar WhatsApp como canal de atención a usuarios, gestionando la carga de los casos, respuestas, plantillas, mediante una herramienta de uso automático de respuestas (chat Bot), alertas, reportes, control de productividad, etc.
3. Las respuestas a las solicitudes se realizarán con la información registrada en los sistemas de información dispuestos por CREMIL de acuerdo con el proceso que se relacione con la necesidad del afiliado, en su defecto se podrá escalar a la Caja de Retiro las situaciones con el fin de dar solución de fondo al requerimiento.
4. Todo requerimiento tendrá su correspondiente registro de las acciones realizadas, que permita documentar y comprobar el debido proceso durante la gestión, dentro de los aplicativos utilizados por CREMIL, como lo son CRM, SADE, SIPS, BIZAGI- SIIPS, correo institucional y demás aplicativos que la entidad disponga.
5. Distribución automática de mensajes entrantes
6. Monitoreo de mensajes recibidos y su respuesta.
7. Permitir obtener indicadores nivel de atención, nivel de servicio, tiempos de respuesta, escalamientos y demás indicadores que sean requeridos por parte de la supervisión de Cremil, tales como indicadores, grados, distribución geográfica etc.

9. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y FISICA DEL PROPONENTE PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

1. Garantizar la disponibilidad de los equipos técnicos, capital humano de manera ininterrumpida durante la ejecución del contrato teniendo en cuenta todas las gestiones administrativas y técnicas que deberá contemplar para ello.
2. Garantizar la capacidad para ajustar el dimensionamiento de recursos a los flujos de transacciones y de llamadas generados para asegurar el cumplimiento de los indicadores establecidos en los procesos de atención.
3. Garantizar la grabación del 100% de las comunicaciones realizadas con los afiliados de la Caja de Retiro de las Fuerzas

Militares y su posterior entrega a la entidad.

4. El proveedor deberá contar con un sistema de gestión que permita ejecutar el aseguramiento de la calidad de la operación.
5. Dar respuesta a la totalidad de los derechos de petición verbales (call center), las cuales deben realizarse de manera inmediata e informar al afiliado la solución de su requerimiento, estas solicitudes deben ser consignados en el aplicativo CRM las características de la petición y el sentido de la respuesta, en cuanto a las peticiones escritas (whatsapp) también deben contestadas de manera inmediata e informar al afiliado la solución de su requerimiento, estas solicitudes también deben ser consignados en el aplicativo CRM las características de la petición y el sentido de la respuesta.

   Nota: Si los sistemas de información implementadas por CREMIL no cuentan con el insumo requerido para responder de fondo las solicitudes de nuestros afiliados, el contratista debe hacer uso de los planes de contingencia, como, por ejemplo, escalar dichos requerimientos a través de su back office, el cual debe estar de manera presencial y permanente en las instalaciones de la entidad a efectos de resolver con las áreas de esta entidad los requerimientos que se realicen

10. PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO PARA LA EJECUCIÓN EL CONTRATO

Para el inicio de la ejecución del contrato el contratista mantendrá el siguiente personal mínimo para la ejecución del contrato:

CARGO	CANTIDAD MÍNIMA	NIVEL EDUCATIVO	EXPERIENCIA
COORDINADOR-LIDER DE PROYECTO	1	Profesional en carreras con NBC administrativas o ingenierías. Con postgrado en áreas Administrativas o gestión o gerencia.	Experiencia de mínimo cinco (5) años en dirección, coordinación o liderazgo de operaciones de Contac Center, equipos de trabajo cuya misión principal sea el servicio al cliente.
CAPACITADOR O FORMADOR	1	Tecnólogo de carreras administrativas o ingeniería o ciencias sociales o ciencias de la comunicación.	Seis (6) meses de experiencia en operaciones de Contac center y seis (6) meses de experiencia en formación de personas.
PROFESIONAL O TÉCNICO PARA VALIDAR ESTANDARES DE CALIDAD	1	Profesional o Técnico con NBC en carreras administrativas o ingenierías.	Experiencia mínima de un (1) año en temas relacionados con atención de líneas de servicio al cliente y gestión de solicitudes que ingresen a través de los canales telefónicos y de WhatsApp.
ASESORES DE SERVICIO AL CLIENTE	22	Bachiller en adelante	Experiencia mínima de un (1) año en el manejo de atención de líneas de servicio al cliente y gestión de solicitudes que ingresen a través de los canales telefónicos y de WhatsApp.
BACK OFFICE	1	Bachiller en adelante.	Experiencia mínima de un (1) año en el manejo de atención de líneas de servicio al cliente y gestión de solicitudes que ingresen a través de los canales presenciales, telefónicos y de WhatsApp.

11. OBLIGACIONES LABORALES Y PARAFISCALES A CARGO DEL CONTRATISTA

1. Será obligación del Contratista cumplir estrictamente todas las obligaciones establecidas en la Ley 100 de 1993, sus decretos reglamentarios y la Ley 789 de 2002. También deberá suministrar al supervisor la información que éste requiera al respecto.

2. El contratista deberá cumplir las disposiciones legales sobre contratación del personal colombiano y extranjero.

3. El contratista se obliga al cumplimiento de todas las leyes laborales vigentes a la fecha de liquidación del contrato y al pago por su cuenta, de todos los salarios y prestaciones sociales de Ley.

4. El Contratista deberá tomar las precauciones necesarias para la seguridad del personal a su cargo o servicio, de acuerdo con las reglamentaciones vigentes en el país. Deberá preparar un programa completo de servicio de seguridad y someterlo a la aprobación del de acuerdo con lo consignado en el Programa de Saludo Ocupacional mencionado anteriormente, quien podrá además ordenar cualquier otra medida adicional que considere necesaria. El Contratista deberá responsabilizar a una persona de su organización para velar por el cumplimiento de dichas medidas.

5. Los servicios y medidas anteriores no tendrán pago por separado y su costo deberá estar cubierto por el valor del contrato. El Contratista será responsable de todos los accidentes que pueda sufrir su personal, como resultado de la negligencia o descuido en tomar las medidas de seguridad necesarias. Por consiguiente, todas las indemnizaciones serán por cuenta del Contratista.

6. Entre el contratista o el personal que éste utilice para la ejecución del contrato no existirá vínculo laboral alguno. CREMIL tampoco será responsable de cualquier obligación que el contratista adquiera con terceros como parte del cumplimiento de sus obligaciones contractuales, incluyendo responsabilidades contingentes.

7. El contratista debe garantizar el acatamiento de las anteriores condiciones, suscribiendo acta de compromiso y posteriormente presentar informe de cumplimiento para validación por parte de la supervisión de CREMIL.

12. INFORMES E INDICADORES

A continuación, se relaciona la información que puede ser requerida, la cual podrá modificarse de acuerdo con los requerimientos que la Entidad solicite.

13.1 INFORMES PERIÓDICOS PARA AVAL DEL SUPERVISOR

El contratista deberá presentar de forma mensual o a solicitud del supervisor los siguientes informes:

13.2 CALL CENTER

1. Reporte de Llamadas inbound
2. Registro de llamadas de atención telefónica
3. Total de llamadas que ingresaron
4. Total de llamadas con respuesta por parte de los agentes
5. Cantidad de llamadas abandonadas
6. Cantidad de llamadas devueltas
7. Cantidad de llamadas diarias con mapa de calor
8. Cantidad de llamadas discriminadas por tipo de consultas según los asuntos establecidos en el CRM
9. Cantidad de incidencias y escalamientos derivados al back office
10. Tipificación de llamadas entrantes de acuerdo con los asuntos establecidos en el CRM

11. Tiempo de espera de la llamada
12. Tiempo promedio de conversación en minutos y segundos por cada uno de los agentes.
13. Generación de informes de gestión por tipificación de consultas con recomendaciones para el mejoramiento de los servicios que ofrece este canal a los usuarios
14. Levantamiento de preguntas frecuentes
15. Proponer mecanismos eficientes de los servicios.
16. Informe de llamadas por grados y edades
17. Garantizar la entrega y análisis del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos a través de las encuestas
18. Los demás que soliciten los supervisores del contrato

13.3 WHATSAPP

1. Mensajes recibidos
2. Mensajes atendidos
3. Mensajes devueltos
4. Mensajes sin atender
5. Tipificación de mensajes
6. Informe de gestión del CRM
7. Informe de mensajes por grados
8. Escalamientos
9. Tiempo de atención de los escalamientos
10. Horas pico y horas valle
11. Informe por agente
12. Número de mensajes e interacciones gestionadas.
13. Informes de duración de los mensajes con análisis de causa raíz de novedades de la prestación del servicio y curso de acción para la solución de estos, donde contemple los asuntos o conceptos por los cuales se comunican los afiliados incluyendo histogramas y demás que permitan a la dirección de la entidad realizar análisis sobre las tendencias.
14. Casos relevantes que deban ser estudiados para definir criterios de abordaje que lleven al proveedor a dar una respuesta efectiva en caso de volverse a presentar.
15. Los reportes de causa raíz y procedencias de cada solicitud de los afiliados, escalamientos, reportes de gestión de devoluciones, reportes afiliados herramienta CRM, deben ajustarse en cualquier momento y según las necesidades y estructuras definidas por CREMIL.
16. Garantizar la entrega y análisis del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos a través de las encuestas.
17. Generar de acuerdo con el análisis de la prestación del servicio, los informes adicionales que brinden valor agregado a la operación, a fin de mejorar los estándares de calidad, control de costos, eficiencia de procesos, entre otros aspectos que considere relevante. Estos informes se basarán en una muestra mayor o igual al 50% sobre el total de la información recopilada en el mes y que reposa en la herramienta CRM de CREMIL.
18. El proveedor debe garantizar el diligenciamiento oportuno de los reportes de escalamientos y los que se puedan a llegar a definir en el transcurso de la ejecución del contrato acordado y concertado con el proveedor.
19. Como herramienta para la operación, el Proveedor deberá contar con Dashboard (tableros de control) con el objetivo de apoyar el seguimiento operativo a través del seguimiento de indicadores por medio de reportes que permiten generar alertas automáticas, las cuales aportan nuevas visiones que apoyan la toma de decisiones más acertadas.
20. Se debe dar cumplimiento a la periodicidad definida para cada reporte. Debe contemplarse que para temas estadísticos y de auditoría por parte de las oficinas de planeación y control interno deben permitirse el acceso a dichas plataformas a modo consulta y opción de descargue.
21. Las demás que pidan las supervisoras y el tiempo que estipule CREMIL

13. INDICADORES DE LA OPERACIÓN

Respecto a los indicadores mínimos requeridos para la operación se listan los siguientes:

INDICADORES DE LA OPERACIÓN (CALL CENTER-WHATSAPP)	
NIVEL DE ATENCIÓN	= >97%
TMO	<9 MINUTOS
CALIDAD A LOS MONITOREOS REALIZADOS POR CREMIL	>97%

El servicio mensual deberá contemplar el cumplimiento como mínimo del 97% de los requerimientos declarados en el presente documento.

3.4.3. VOLUMENES

A continuación, se presentan los siguientes volúmenes de la presente operación de enero de 2022 a febrero de 2023:

CONCEPTO	CANTIDADES
Promedio llamadas entrantes	10.632
Promedio llamadas atendidas	8.703
Promedio nivel de atención call center	87%
Promedio atención WhatsApp	12.659
Promedio nivel de atención WhatsApp	100%

	CANTIDADES				
CONCEPTO	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
Promedio llamadas entrantes	6505	12506	13661	15801	16349
Promedio llamadas atendidas	6397	11957	13147	15145	15964
Promedio nivel atención Call Center	98,34%	95,61%	96,24%	95,85%	97,65%
Promedio atención WhatsApp	6348	2196	5447	6821	4620
Promedio nivel atención WhatsApp	100%	100%	100%	100%	100%

1. Deberá tener un mecanismo que permita minimizar los impactos en los indicadores de atención por la rotación y el ausentismo.
2. Los retiros de personal no deberán impactar el cumplimiento del objeto y los acuerdos de niveles de atención mínimo del 97%, garantizando la continuidad en la prestación del servicio.
3. Deberá estar en la capacidad de aumentar el personal de acuerdo con la proyección del servicio para el cumplimiento de la oferta sin que afecte el valor del contrato, por lo que no habrá reajustes por este concepto en el valor del contrato.
4. El proveedor deberá distribuir los agentes en los dos servicios (Call Center y WhatsApp) quienes no podrán atender estos simultáneamente. Así mismo el número máximo de mensajes en WhatsApp asignados a cada agente no debe superar cinco (05) conversaciones

14. PLAN DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO

1. El contratista deberá garantizar la continuidad del servicio e integridad del 97%. Frente a una contingencia el proveedor deberá determinar las operaciones necesarias para garantizar la continuidad.

2. Contar con Plan de continuidad de negocio y recuperación de desastres actualizado, que soporte los servicios prestados a CREMIL.

3. Contar con plan de pruebas que respalde la efectividad del plan de continuidad documentado.

4. Atender las solicitudes relacionadas con la contingencia y continuidad a petición de los supervisores del CONTRATO en términos de evidencias, integración con la estrategia global de continuidad del negocio de CREMIL, tiempos de recuperación requeridos por el negocio, certificaciones y demás aspectos que CREMIL requiera respecto a la Estrategia Global de Continuidad del Negocio del proveedor.

5. Disponer con un centro alterno en caso de alguna contingencia u ocurrencia de desastre, para la prestación del servicio a CREMIL.

6. El proveedor presentará la metodología para el análisis de impacto en el negocio BIA (Business Impact Analysis) para la prestación de servicio y aprobado por CREMIL para establecer claramente planes alternos en caso de caída de las plataformas.

7. Contar con un Plan de Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información para la prestación del servicio a CREMIL.

8. Adjuntar la Política de Continuidad del Negocio y procedimientos asociados para la suscripción del acta de inicio.

15. CRITERIOS DE SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN

1. El contratista debe almacenar el 100% de los registros de los usuarios y clientes externos e internos de los canales de contacto en el CRM.

2. La información almacenada es propiedad exclusiva de CREMIL y el contratista no puede hacer uso de esta para fines diferentes al contratado.

3. El manejo, protección y tratamiento de la información se regirá de acuerdo con lo estipulado en las normas que regulan dichas materias, especialmente por la Ley 1581 de 2012 y los Decretos que la reglamentan, y todas aquellas normas que las modifiquen, adicionen, complementen, deroguen o sustituyan.

4. Entregar la información que se haya generado durante la ejecución del contrato y con ocasión al mismo, de acuerdo con las políticas mencionadas.

16. CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

Las partes se obligan a mantener confidencialidad respecto de la información que se reciba con ocasión de la ejecución del contrato. En consecuencia, EL CONTRATISTA adoptará las medidas necesarias para salvaguardar la misma y se obligan a no utilizarla en objeto diferente al de adelantar las tareas que se deriven directamente del cumplimiento del objeto contractual, así como adoptar las medidas contractuales o laborales necesarias para que la información no sea divulgada y/o utilizada por quienes se encargaran de la operación.



PD. YULIETH ADRIANA ORTIZ SOLANO
Coordinadora Centro Integral de Servicio
al Usuario-Supervisor de proyecto-Funcional



TSD. CESAR JAVIER ARIAS CAÑON
Comité Estructurador



PD. LINA MARIA GUERRERO MACIAS
Grupo Centro Integral de Servicio al Usuario