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

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 TÉCNICO TI Y ANEXO TECNICO FUNCIONAL

1. CONTAC CENTER

El contratista deberá proveer una plataforma de contact center que estará en Nube, y referenciada en el cuadrante de líderes de gartner para soluciones CaaS (Contac Center As A Service) en el último año, la cual deberá permitir la integración con nuestras aplicaciones misionales de CREMIL lo anterior con el fin de garantizar la madurez y solidez de la herramienta que se tendrá a disposición de los usuarios Finales.

1. Garantizar el licenciamiento para los agentes, los supervisores y el personal de calidad dentro de la herramienta de contact center. Lo anterior en cumplimiento de la normatividad legal vigente.
2. La plataforma de contac center que provee el contratista deberá contar con certificaciones mínimas de seguridad a nivel de aplicación y de centro de datos. Se requiere que el proveedor cuente con las siguientes certificaciones: **SOC 2 TIPO 2** (obedece a la seguridad de la organización) + **HITRUST** (Certificación seguridad en la nube datos), Ley Estatutaria **1581 de 2012** -Régimen General de Protección de Datos Personales, **AICPA** (certificado de Seguridad Internacional **Sección 508** (Personas con discapacidad), **TCPA** (Ley de Protección del consumidor telefónico).

2. WHATSAPP

1. El contratista deberá usar la línea de whatsApp de titularidad de CREMIL certificada y expedida por meta.

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

1. El proveedor permitirá la instalación de canales propios de comunicación y datos de CREMIL en sus instalaciones, que cumplan con las especificaciones de seguridad, para la cual se deberá permitir realizar el estudio de viabilidad e instalación de los canales a los operadores que CREMIL designe.
2. Contar con los equipos de cómputo, servidores y demás elementos licenciados para la correcta prestación de los servicios.
3. Suministrar el servicio de canales de telecomunicaciones necesarios para el desarrollo de las actividades.
4. 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.
5. 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.
6. El proveedor deberá certificar que cuenta con servidores destinados para el proceso de backup de la información relacionada con los servicios designados.
7. El proveedor deberá garantizar plataformas de seguridad perimetral con esquema de alta disponibilidad.
8. El proveedor deberá contar con un software de antivirus licenciado en todos los equipos que coloquen a disposición para la prestación de los servicios a CREMIL.
9. Garantizar la seguridad y conectividad entre sitios mediante VPN Site to Site y Políticas de NAT.
10. Destinar un área dedicada exclusivamente para la operación de los recursos necesarios en la prestación del servicio, la cual deberá contar con los controles físicos y lógicos que impidan el ingreso de personas no autorizadas, así como la extracción de la información manejada.

11. Impedir el ingreso de dispositivos que permitan almacenar o copiar cualquier tipo de información, o medios de comunicación.
12. Dotar a los equipos que operan en el centro de atención telefónica de los elementos necesarios que impidan el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados. Igualmente se deberá bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la usada para la prestación del servicio.
13. Garantizar que los equipos destinados para el servicio solo serán utilizados para la prestación del servicio de CREMIL.
14. En los equipos usados para el operar el servicio a CREMIL no se permitirá la navegación por internet que permita el intercambio de información (enviar y recibir) excepto los canales de correo y WhatsApp los cuales debe quedar un registro de la información enviada y recibida por lo menos un (1) año o en caso de que la información respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja o cualquier proceso de tipo judicial hasta que sea resuelto.
15. El proveedor deberá contar con certificación de sus conexiones a NAP Colombia, esta certificación debe ser emitida por la entidad y con vigencia no mayor a 30 días.

4.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.

4. 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.

5. 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.

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

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

2. 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.

3. Cumplir con las políticas, medidas, procedimientos, procesos y mecanismos necesarios para garantizar la seguridad de la información, garantizando además que los mismos cumplan con los principios y criterios establecidos en las buenas prácticas y la Norma ISO/IEC 27001:2013, principalmente en los capítulos de:

    - Política de Control de Acceso de TI.
    - Política de Gestión de Activos de Información
    - Política de Gestión de las Operaciones.
    - Contar con una política de seguridad de la información, un plan anual de pruebas de vulnerabilidad sobre la infraestructura involucrada en la ejecución del Contrato con CREMIL y un plan anual de auditorías internas y/o externas sobre la seguridad de la información.

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

5. Este componente es indispensable para la generación de backups y la correspondiente custodia de la información almacenada.

6. El Proveedor debe contar con una herramienta SIEM o similar para el monitoreo de ciberseguridad.

7. 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.

Johan Castro

JOHAN ENRIQUE CASTRO TORRES
Comité Técnico Estructurador