

FICHA TECNICA

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU

PROCESO: Renovación y actualización del servicio de asistente virtual (Chatbot) implementado en el IDU para establecer una comunicación automática con el ciudadano por medio de la página web institucional y las aplicaciones con que interactúa la ciudadanía en general.


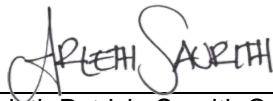
Prestación de servicio Chatbot IDU.	
Denominación del Bien:	Renovación y actualización del servicio de asistente virtual (Chatbot) implementado en el IDU para establecer una comunicación automática con el ciudadano por medio de la página web institucional y las aplicaciones con que interactúa la ciudadanía en general.
Clasificación UNSPSC:	83111507 - Servicios de buró de central de llamadas (“call center”)
Unidad de Medida:	Unidad
ÍTEM	CARACTERÍSTICA
1.1 ESPECIFICACIONES Y CARACTERISTICAS TÉCNICAS DEL SOFTWARE ACTUAL	
1 Generalidades	<p>Actualmente el Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con un asistente virtual denominado (Chatbot), por medio del cual se estableció una herramienta de comunicación automática con el ciudadano por medio de la página Web institucional y WhatsApp fortaleciendo las políticas de transparencia y servicio al ciudadano y facilitando el acceso a la información pública de manera ágil, pertinente y oportuna.</p> <p>Este servicio finaliza el 2 de junio de 2023, por lo anterior, el IDU requiere garantizar la continuidad del servicio por el plazo de ejecución del contrato.</p>
2 Alcance	<p>El objeto del contrato tiene como alcance:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestar el servicio de asistente virtual (Chatbot) por el término de doce (12) meses, incluido el soporte y actualización de tableros de control, reportes y estadísticas del chatbot • Bolsa de cien (100) horas para mejoras de acuerdo con los requerimientos evolutivos e integraciones del Chatbot que se consumirán a demanda y a monto agotable.
3 Soporte Telefónico	<p>El contratista debe garantizar el acceso al centro de soporte telefónico en la modalidad 7*24 (Siete días a la semana / veinticuatro horas al día).</p> <p>Tipo de solicitudes: El IDU podrá registrar en el centro telefónico las fallas correspondientes al asistente virtual (Chatbot), los requerimientos de solución de problemas.</p> <p>Registro y seguimiento de solicitudes: El IDU recibirá del contratista un número de registro de llamadas y contará con un seguimiento y escalamiento de solicitudes por parte del centro de soporte.</p>
4 Perfil Profesional	<p>El contratista deberá contar con personal con la experiencia requerida para llevar a las mejoras al asistente virtual (Chatbot) y para garantizar la correcta prestación del servicio objeto de contrato.</p>

FICHA TECNICA

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU

PROCESO: Renovación y actualización del servicio de asistente virtual (Chatbot) implementado en el IDU para establecer una comunicación automática con el ciudadano por medio de la página web institucional y las aplicaciones con que interactúa la ciudadanía en general.

Prestación de servicio Chatbot IDU.	
Denominación del Bien:	Renovación y actualización del servicio de asistente virtual (Chatbot) implementado en el IDU para establecer una comunicación automática con el ciudadano por medio de la página web institucional y las aplicaciones con que interactúa la ciudadanía en general.
Clasificación UNSPSC:	83111507 - Servicios de buró de central de llamadas (“call center”)
Unidad de Medida:	Unidad
ÍTEM	CARACTERÍSTICA
	<p>Para realizar estas actividades, se necesita que el personal cuente con los perfiles de Ingenieros, tecnólogos o técnicos en Sistemas y deben contar con experiencia certificada mínimo de un (1) año con funciones relacionadas con la prestación del servicio de asistente virtual (Chatbot)</p> <p>Para la verificación del personal, el contratista debe entregar la siguiente documentación en el momento que se indique en el contrato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoja de Vida con soporte de estudios. • Fotocopia de la Tarjeta Profesional o certificación. • Certificaciones Laborales con funciones.
5 Cobertura	<p>El servicio se prestará en la página web del Instituto de Desarrollo Urbano y en la línea de WhatsApp verificada</p> <p>https://www.idu.gov.co/3005536259</p>

Elaborado por	Aprobado por
Firma:	Firma:
	
Nombre: Laura Catalina López Contreras	Nombre: Arleth Patricia Saurith Contreras
Cargo: Contratista – STRT	Cargo o vinculación: Subdirectora Técnica de Recursos Tecnológicos