ANEXO "F"
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

OBJETO: CONTRATAR UNA EMPRESA QUE PRESTE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN DE LA ENTIDAD EN LAS UNIDADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA – DIMAR, ASÍ:

EL OFERENTE ACEPTA Y ENTIENDE QUE AL MOMENTO DE PRESENTAR LA OFERTA DEBERÁ CUMPLIR CON LA TOTALIDAD DE LOS REQUISITOS TÉCNICOS QUE SE ALISTAN A CONTINUACIÓN, LOS CUALES SON EXIGIDOS PARA LA PRESENTE CONTRATACIÓN SIN EXCEPCIÓN ALGUNA Y EN CASO DE REQUERIRSE DOCUMENTOS DEBERÁN ANEXARLO A LA OFERTA, A FIN DE QUE PUEDA SER VERIFICADA POR EL RESPECTIVO COMITÉ.

UBICACIÓN DONDE SE PRESTARÁ EL SERVICIO:

ÍTEM	CARACTERÍSTICAS
1.	Sede Central (Bogotá).
2.	Capitanía de Puerto de Buenaventura.
3.	Capitanía de Puerto de Santa Marta.
4.	Capitanía de Puerto de Cartagena.

HORARIOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Ítem	Características
1.	Sede Central (Bogotá): Lunes a viernes de 07:30 h a 17:30 h. Hora de almuerzo de 12:00 h a 13:00 h y/o de 13:00 h a 14:00 h.
2.	Capitanías de Puerto: Lunes a viernes de 07:30 h a 18:30 h. Hora de almuerzo de 12:00 h a 14:00 h.
3.	Horario de Atención Call Center: Lunes a viernes de 07:30 h a 18:30 h. Hora de almuerzo de 12:00 h a 13:00 h y/o de 13:00 h a 14:00 h. Los turnos de almuerzo no deberán afectar la atención continua de la línea en el horario estipulado, la atención de la línea es jornada continua por lo que el proveedor deberá garantizar su funcionamiento a lo largo de la jornada.

*Los horarios podrán tener ajustes de acuerdo a las disposiciones de la Entidad, siempre respetando la normatividad en la materia. Los horarios serán de cumplimiento, prestando el servicio de manera física en sitio y/o a través de la modalidad de Teletrabajo o trabajo en casa.

MEDIOS DE ATENCIÓN:

Ítem	MEDIOS DE ATENCIÓN
1.	El Contratista prestará el servicio de atención al usuario a través del medio telefónico de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Entidad y canales de atención establecidos por Dimar.
2.	El Contratista prestará el servicio de atención al usuario a través del medio presencial de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Entidad y canales de atención establecidos por Dimar.
3.	El Contratista prestará el servicio de atención al usuario a través del medio escrito de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Entidad y canales de atención establecidos por Dimar.
4.	El Contratista prestará el servicio de atención al usuario a través del medio virtual de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Entidad y canales de atención establecidos por Dimar.

RECURSO HUMANO:

CLASES DE ASESOR REQUERIDOS Y CARACTERÍSTICAS:

Ítem	Características	
Agente de Servicio	**Nivel de Educación.**	Técnicos, Tecnólogos o Estudiantes Universitarios con mínimo sexto semestre de carreras Profesionales.
	Experiencia.	Experiencia mínima de veinticuatro (24) meses como Agente en Centros de Contacto, Atención Telefónica y/o Servicio al Cliente.
	Asignación Salarial Mínima.	Uno punto treinta y seis (1,36) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes más prestaciones de ley. Se debe realizar el respectivo ajuste salarial de acuerdo con el aumento del SMMLV Decretado por el Gobierno Nacional en cada vigencia.
	Habilidades y Destrezas.	Actitud de Servicio.
		Excelente manejo de relaciones interpersonales.
		Excelente ortografía.
		Habilidad de comunicación.
		Habilidad para negociación.
		Disciplina.
		Organización (orden).
		Trabajo en equipo.
		Capacidad para seguimiento de instrucciones.
		Capacidad de trabajo con detalle.
		Disposición para el trabajo bajo presión.
		Habilidades de digitación.
		Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail).
		Habilidades de consulta en Internet.
		Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet.
	Funciones Recomendadas.	Cumplir lineamientos del sistema de gestión de calidad de la Entidad.
		Brindar atención al ciudadano a través de cualquiera de los canales de atención definidos por la Entidad en la modalidad presencial, de teletrabajo o trabajo en casa, de acuerdo con las necesidades del servicio, establecido por Dimar.
		Recibir al ciudadano de acuerdo con protocolos de servicio y canales establecidos e identificar su necesidad según procedimientos.
		Suministrar información al ciudadano y realizar la recepción de trámites, servicios, peticiones u otro requerimiento que defina la Entidad, de acuerdo con la normatividad vigente, protocolos y procedimientos internos.
		Realizar el registro de las anteriores actividades en el software destinado para el registro de la operación.
		Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios prestados en el Centro de Contacto.
		Apoyar campañas presenciales, telefónicas o por medios digitales en caso de que así se requiera.
		Clasificar las solicitudes del ciudadano según criterios establecidos.
		Asesorar al ciudadano, entregando información veraz y actualizada que le permita de manera eficiente acceder a un trámite y/o servicio.
		Consultar los documentos con información técnica y jurídica de acuerdo con los requerimientos del ciudadano.
		Verificar que el ciudadano cumpla con los requisitos y documentos mínimos para el acceso a un trámite y/o servicio.
		Entregar al ciudadano la información correspondiente para que éste haga seguimiento a su trámite y/o petición desde otros canales de comunicación.
		Entregar las respuestas de acuerdo con procedimientos asociados al canal de atención y protocolos de servicio.
		Radicar y gestionar la respuesta de PQRS de acuerdo con los protocolos y estándares definidos.
		Radicación de trámites de acuerdo a las políticas y lineamientos de la Entidad.
		Hacer uso técnico y responsable de los sistemas de información con los que deba interactuar para llevar a cabo el proceso de atención al ciudadano, de acuerdo con los procedimientos y protocolos establecidos en la Entidad.

Ítem	Características	
		Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza de su cargo.
	Modalidad	Este personal prestará su servicio de manera presencial en la Entidad o en la modalidad de trabajo en casa o teletrabajo, en el horario establecido, de acuerdo a lo solicitado por Dimar, según las necesidades del servicio.
	Entrenamiento en Centro de Contacto.	Mínimo 32 horas
	Entrenamiento conocimiento de la Entidad.	Mínimo 40 horas
Agente Backoffice	**Nivel de Educación**	Técnicos, Tecnólogos o Estudiantes Universitarios con mínimo sexto semestre de carreras Profesionales.
	Experiencia.	Experiencia mínima de veinticuatro (24) meses como agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente.
	Asignación Salarial Mínima.	Uno punto ochenta y uno (1.81) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes más prestaciones de ley. Se debe realizar el respectivo ajuste salarial de acuerdo con el aumento del SMMLV Decretado por el Gobierno Nacional en cada vigencia.
	Habilidades y Destrezas.	Actitud de servicio.
		Excelente manejo de Relaciones Interpersonales.
		Excelente ortografía.
		Habilidad de comunicación.
		Habilidad para negociación.
		Disciplina.
		Organización (orden).
		Trabajo en equipo.
		Capacidad para seguimiento de instrucciones.
		Capacidad de trabajo con detalle.
		Disposición para el trabajo bajo presión.
		Habilidades de digitación.
		Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail).
		Habilidades de consulta en Internet.
		Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet.
	Funciones Recomendadas.	Cumplir lineamientos del sistema de gestión de calidad de la Entidad.
		Brindar atención al ciudadano a través de cualquiera de los canales de atención definidos por la Entidad en la modalidad presencial, de teletrabajo o trabajo en casa, de acuerdo con las necesidades del servicio, establecido por Dimar.
		Recibir al ciudadano de acuerdo con protocolos de servicio y canales establecidos e identificar su necesidad según procedimientos.
		Suministrar información al ciudadano y realizar la recepción de trámites de acuerdo con la normatividad vigente, protocolos y procedimientos internos.
		Realizar el registro de las anteriores actividades en el software destinado para el registro de la operación.
		Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios prestados en el Centro de Contacto.
		Apoyar campañas presenciales, telefónicas o por medios digitales en caso de que así se requiera.
		Clasificar las solicitudes del ciudadano según criterios establecidos.
		Asesorar al ciudadano, entregando información veraz y actualizada que le permita de manera eficiente acceder a un trámite y/o servicio.
		Consultar los documentos con información técnica y jurídica de acuerdo con los requerimientos del ciudadano.
		Verificar que el ciudadano cumpla con los requisitos y documentos mínimos para el acceso a un trámite y/o servicio.

Ítem	Características	
		Entregar al ciudadano la información correspondiente para que éste haga seguimiento a su trámite y/o petición desde otros canales de comunicación.
		Entregar las respuestas de acuerdo con procedimientos asociados al canal de atención y protocolos de servicio.
		Radicar y gestionar la respuesta de PQRS de acuerdo con los protocolos y estándares definidos.
		Radicación de trámites de acuerdo a las políticas y lineamientos de la Entidad.
		Responder las PQRS de acuerdo a los lineamientos, políticas y normatividad vigente.
		Diseñar métodos de recolección de información, de acuerdo a las necesidades de la Entidad.
		Realizar la recolección de datos de las diferentes herramientas de interacción, servicio y participación Ciudadana de la Dirección General Marítima - **DIMAR**, así como de los demás métodos que se desarrollen.
		Realizar el análisis cuantitativo y cualitativo de la información recolectada de las diferentes herramientas de interacción, servicio y participación ciudadana de la de la Dirección General Marítima - **DIMAR**, así como de los demás métodos que se desarrollen.
		Coadyuvar en la generación de espacios de participación ciudadana de acuerdo con los lineamientos, políticas y normatividad vigente.
		Apoyar las actividades de participación ciudadana definidas por la Entidad.
		Desarrollar las actividades de formación y capacitación del equipo de trabajo del proyecto (agentes front y back office)
		Realizar la auditoría del 60% de las interacciones efectuadas por cualquier canal de comunicación, los resultados se deben entregar de manera mensual.
		Las demás que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza de su cargo.
	Modalidad	Este personal prestará su servicio de manera presencial en la Entidad o en la modalidad de trabajo en casa o teletrabajo, en el horario establecido, de acuerdo a lo solicitado por Dimar, según las necesidades del servicio.
	Entrenamiento en Centro de Contacto.	Mínimo 32 horas.
	Entrenamiento conocimiento de la Entidad.	Mínimo 40 horas.

ASESORES MÍNIMOS REQUERIDOS:

Ítem	Unidad	Tipo de agente	No. Agentes
1.	Capitanía de Puerto de Buenaventura	Agente de servicio	2
2.	Capitanía de Puerto de Santa Marta	Agente de servicio	1
3.	Capitanía de Puerto de Cartagena	Agente de servicio	2
4.	Sede Central Bogotá D.C.	Agente de servicio	2
		Agente backoffice	5
		Total	**12**

*Los asesores deben estar en la capacidad de atender cualquiera de los canales de atención definidos por la Entidad, de acuerdo con las necesidades del servicio en cualquiera de las ciudades descritas en el contrato. Las gentes podrán rotar en la atención de los canales de atención de acuerdo con las necesidades de la Entidad.

ASPECTOS TECNOLÓGICOS:

CONTINUIDAD LÍNEA 018000

Ítem	Continuidad Línea 018000
1.	La línea en la que deberá funcionar el call center es la 018000115966 y la 6013286800 (Troncal SIP de diez (10) canales)
2.	El contratista deberá realizar las coordinaciones pertinentes con el proveedor del servicio de telefonía para poner en funcionamiento el contact center sin alterar los números de la línea de atención.

Ítem	Continuidad Línea 018000
3.	Los costos de la facturación por el servicio de telefonía, son asumidos por Dimar; el actual proveedor del servicio de telefonía es ETB y su canal es bidireccional.

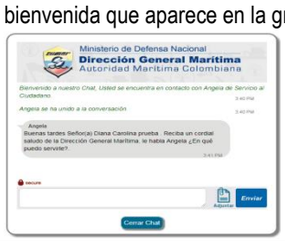
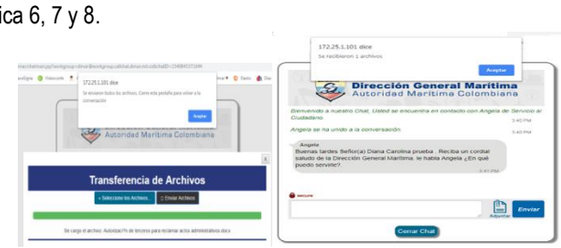
CARACTERÍSTICAS DEL CONTACT CENTER

Ítem	Características del Contact Center
1.	El futuro contratista deberá garantizar la compra, instalación, implementación, puesta en funcionamiento, capacitación y desarrollos requeridos para el funcionamiento de la licencia del contact center en la Dirección General Marítima - **DIMAR**.
2.	La plataforma contact center funcionará a través de los servidores o plataforma tecnológica del contratista.
3.	La gestión y administración de la operación del contact center debe darse en un entorno de alta disponibilidad, con tecnología administrable, confiable, segura y disponible.
4.	A través del contact center se integrarán los servicios de atención de los canales: 1. Telefónica (entrada y salida de llamadas) 2. Presencial 3. Chat.
5.	La herramienta debe ser parametrizable de acuerdo con las necesidades que se presenten, debe contar con administradores desde los cuales se tenga acceso a la configuración de las campañas: temas de horarios, mensajes automáticos, skills, días festivos, configuración de encuestas, configuración de plantillas, configuración de integración con los diferentes canales y administrador de usuarios entre otras opciones para realizar la configuración.
6.	Los formularios de captura de datos de cada canal de atención deberán realizarse conforme a las necesidades de la Dirección General Marítima – **DIMAR**. Éste se podrá actualizar y/o ajustar conforme a las necesidades de la Entidad, las veces que sea necesario durante la ejecución del contrato, con el fin de arrojar las estadísticas deseadas del proceso de atención.
7.	El formulario de captura de datos deberá habilitarse para llevar a cabo cada interacción a través de cualquier canal de atención. Es decir que todos los canales de atención deben contar con el formulario de tipificación correspondiente.
8.	La llave de identificación de toda interacción en cualquier canal de atención se realizará a través del número de identificación del ciudadano (cédula, pasaporte, tarjeta de identidad, entre otros que defina la Entidad). De tal manera que cuando el usuario ingrese al IVR registre su número de identificación, si éste (el usuario) ya se encuentra registrado en la base de datos, el sistema debe traer la información del usuario. En caso de que el usuario diligencie erróneamente su número de identificación, el agente podrá cambiar el número de identificación y el sistema traerá la información correspondiente al nuevo número digitado por el agente (si ya se encuentra registrado). Esto sin generar tiquets o servicios adicionales o nuevos a la interacción que se está llevando a cabo. De igual forma debe funcionar para los demás canales de atención. El agente, diligencia el número de identificación en el campo correspondiente y el sistema de manera automática trae los datos y el historial del número de identificación registrado.
9.	En ningún caso, el sistema reemplazará datos de un usuario a otro, así los dos se hayan comunicado desde la misma línea telefónica. Esto teniendo en cuenta que el acceso y la gestión de la información se debe realizar a través del número de identificación y no del número telefónico.
10.	El futuro Contratista deberá realizar todos los ajustes que la Entidad requiera durante el desarrollo del contrato en el contact center, grabaciones de hold, cambios en el menú IVR, etc. Para estos cambios, el futuro Contratista tendrá máximo dos (02) días hábiles. Las grabaciones de hold, si no son entregadas por la Dirección General Marítima - DIMAR, deberán ser grabadas por el futuro Contratista.
11.	El sistema deberá informar al usuario el número de la posición de su espera y/o el tiempo promedio en que será atendido.
12.	El sistema debe permitir la opción de devolución y/o salida de llamadas.
13.	Todos los canales de atención deben contar con un buzón de mensajes (voz o de texto, según sea el caso). Debe permitir el registro de los datos de contacto del usuario para dar respuesta al mensaje, si así se requiere.
14.	Grabación de llamadas cien por ciento (100%), disponibles en cualquier momento para su revisión y auditoría.
15.	Todos los canales de atención deben permitir realizar evaluación del servicio recibido (cada canal de manera independiente), para lo cual se definirá cada encuesta que contestará el ciudadano para evaluar el servicio recibido. Las evaluaciones podrán realizarse a través buzones de voz o de texto, SMS o llamadas para definir el nivel de satisfacción del usuario por la atención recibida. Los resultados de todas las encuestas deben poderse descargar para realizar el respectivo análisis de la información en cualquier momento. Los informes deben ser entregados por el contratista de acuerdo con las necesidades del servicio.
16.	Características de la herramienta para los agentes: • Plantillas: Los asesores tienen textos previamente definidos desde los perfiles administrativos, que le facilitan ofrecer respuestas ante situaciones comunes que se presenten. • Semaforización: Los asesores tienen alertas visuales que le permiten identificar una atención que lleva mucho tiempo sin tener una respuesta (Alerta Naranja, Alerta Roja). • *Speech to text*: Los asesores pueden dar sus respuestas de forma verbal y el aplicativo transcribirá todo lo que se diga a texto para ser enviado al cliente.

Ítem	Características del Contact Center
	• Históricos: Los asesores tienen acceso al historial de la conversación del cliente desde los diferentes canales en los que se realice el contacto. • Notificaciones: Notificaciones *push* por medio del navegador para que el asesor pueda saber cuándo le llega un mensaje nuevo.

CHAT

Ítem	Chat
1.	El futuro Contratista deberá garantizar la instalación de un Chat externo en el Portal Marítimo de la Entidad (www.dimar.mil.co) el cual debe estar integrado al Contact Center. Al ser publicado hacia Internet este servicio, el oferente deberá garantizar a través de un certificado SSL de una entidad certificadora (Digicerten la cual la entidad maneja todos sus certificados), este protocolo de encriptación. El costo del certificado SSL debe ser asumido por el contratista y su renovación debe ser mínimo por dos años, cuando así lo requiera el sistema. Mencionado certificado deberá comprarse a nombre de **DIMAR**.
2.	Cualquier costo de licenciamiento para poner en funcionamiento el chat, estará a cargo en su totalidad por parte del Proveedor, quien además debe garantizar su total disponibilidad y funcionamiento.
3.	Contar con un aplicativo de gestión de conversación para los agentes, usuario administrador y usuario estadístico
	• Deberá ser adaptable a la estética de la marca (colores Institucionales, logos, entre otros). Cuando los operadores no se encuentren en línea deberá recibirse en el correo institucional la pregunta y datos registrados por el usuario en el formulario de registro. • Se deberá contar con reportes y estadísticas de las interacciones efectuadas en el aplicativo. • Deberá contarse con un historial de conversaciones que podrá ser consultado por parte del usuario estadístico. • Las conversaciones de chat deberán contar con corrector ortográfico. • La pantalla deberá ser ajustable si la aplicación es usada en PC, Tablet o celular. • La asignación de chats deberá ser aleatoria tomando la primera asignación al agente de servicio que presente más tiempo sin interacción con usuarios en el canal.
4.	Ventana pop up que notifique que se ha recibido un nuevo mensaje (desea aceptar sí o no). Notificación visual que consista en un parpadeo en el ícono de la aplicación abierta ubicada en la barra de tareas.
5.	El usuario al acceder al chat a través del Portal Marítimo Colombiano debe aparecerle un formulario de registro donde le solicite los datos registrados, debe contar esta ventana con logo y colores institucionales, información de horarios de atención y mensaje de tratamiento de datos personales, en esta opción el usuario deberá contar con la opción de elegir si desea recibir transcripción de la conversación, sin embargo si el usuario olvida este paso en la ventana de encuesta de satisfacción que se describe posterior deberá tener la opción de remitir conversación a correo registrado con la opción de editar dicho correo si el usuario prefiere recibir la transcripción en una dirección de correo electrónico distinta a la registrada inicialmente. 
6.	Al asesor le aparece un pop up que indica una nueva conversación donde le consulta ¿desea aceptar? Si o no (si el asesor selecciona no, o pasan 20 segundos sin aceptar la conversación, esta pasará al siguiente asesor que se encuentre disponible) esta conversación hará hasta 3 reintentos para que el mensaje que se ha escrito en el formulario inicial por parte del usuario se envíe al correo institucional dimar@dimar.mil.co donde será radicado como una petición.
7.	Mientras el usuario espera deberá visualizar una ventana que le informe en qué posición de la cola se encuentra 
8.	Al ser aceptada la conversación inicia la ventana de chat donde informa al usuario el nombre del asesor con el que se encuentra en contacto.

Ítem	Chat
	
9.	El Agente debe contar con la posibilidad de tener respuestas rápidas que pueda configurar ejemplo: mensaje de bienvenida que aparece en la gráfica, así mismo deberá poder editar o eliminar estas respuestas predeterminadas. 
10.	Esta configuración de mensajes debe tener la posibilidad que con un comando que se digite en el guion llame el nombre del usuario.
11.	La conversación deberá contar con la opción de que el usuario pueda enviarle archivos al agente (Gráfica 4 y 5) y así mismo el agente pueda remitir archivos al usuario (Gráfica 6, 7 y 8.    
12.	La ventana de chat debe mostrar horas de interacción en la ventana, lo cual permite llevar un control por parte del agente si se da inactividad en la conversación.
13.	Al finalizar la conversación deberá aparecerle al usuario una encuesta de satisfacción que se definirá por la Dirección General Marítima - **DIMAR** (todos los campos de diligenciamiento deberán ser obligatorios para el envío de la encuesta) 
14.	Cada conversación deberá contar con un número único de identificación para poder ser tipificada en CRM, al momento que el agente de servicio acepta la conversación se debe abrir una pestaña con los datos registrados por el usuario y el código único para la clasificación y registro de observaciones correspondiente.
15.	Se debe permitir la opción de transferencia a otro asesor de la conversación cuando se presenten novedades.
16.	Se deberá contar con un usuario administrador que permita la creación/eliminación/edición de usuarios y parámetros de configuración para la atención de chats
17.	Restablecimiento de claves.
18.	Debe contar con la opción de generar monitoreos en vivo de las conversaciones (visualizar en tiempo real la interacción que está realizando el agente de servicio con el usuario)
19.	Deberá poder conocer el tráfico de interacciones efectuadas donde muestre total y % de atención, total y & de chats recibidos, total y % de abandonados (los chats abandonados deberán coincidir con los mensajes que fueron remitidos a correo institucional para radicación de petición), tiempo promedio de atención y tiempo promedio de espera.

Ítem	Chat
20.	Las tipificaciones que se mencionan en el cuadro anterior deberán registrar en usuario estadístico para efectos de validación del canal.
21.	De los registros de tipificación que se señalan en el cuadro anterior deberá contarse de forma ordenada con la opción de conocer si se compartieron o no documentos en la conversación, así como acceder a los documentos que el agente de servicio compartió en la conversación y los documentos que remitió el usuario.
22.	Se deberá tener en cuenta en los dos cuadros anteriores que un informe corresponde al historial de conversación del chat (que incluye información de documentos compartidos) y otro informe corresponde a la tipificación de la interacción efectuada por el agente de servicio.
23.	La información que se reciba de las encuestas de satisfacción deberán poder consultarse en el usuario estadístico para la validación de satisfacción correspondiente.

SISTEMA DE TURNOS

Ítem	Sistema de Turnos
1.	El futuro Contratista deberá garantizar una atención de manera organizada en los puntos de atención presencial al ciudadano, para lo cual deberá implementar un sistema digital de turnos.
2.	Para ello el futuro Contratista deberá contar con equipos del Sistema Digital de turnos en las Capitanías de Puerto de Buenaventura, Santa Marta, Cartagena y Sede Central.
3.	Los costos de instalación del software de turnos, mantenimiento del software y/o traslados de equipos por mantenimiento o cualquier otra novedad, serán asumidos por el futuro Contratista.
4.	El software a instalar deberá permitir generar un sistema de turnos para atender a los usuarios, el cual deberá funcionar con el hardware que actualmente tiene la Entidad para la emisión de turnos en las diferentes capitanías. En las unidades donde no exista hardware de digiturno o hayan faltantes de equipos para su correcto funcionamiento, el futuro Contratista dispondrá de las herramientas tecnológicas necesarias para cumplir con el requerimiento.
5.	El Sistema deberá arrojar las estadísticas que se requieran del Proceso.
6.	El futuro Contratista deberá garantizar la migración de la información del actual sistema al nuevo. Para ello contará con quince días calendario a partir de la firma del Contrato.
7.	Para hacer efectiva la migración de la información se deberán tener en cuenta la estructura, tamaño de la información, tipos de datos y formato de entrega requeridos, con el fin que el Proceso verifique y valide la migración efectuada, estas pruebas serán realizadas en Ambientes controlados con su respectivos set de pruebas previa entrega en producción.
8.	El motor de base de datos de todo sistema que se utilice para la Atención al Ciudadano, deberá estar en lenguaje de base de datos versión SQL Server (actualizada)- Enterprise Edition (x64), o en su efecto a la terminación del Contrato las bases de datos deberán ser entregados en formato legible por el motor de base de datos especificado por la Entidad.
9.	El futuro Contratista deberá entregar cinco (05) días hábiles antes de la fecha de finalización del Contrato, la estructura de la base de datos del CRM implementado en la Entidad (Scripts creación de tablas, vistas, esquemas, usuarios o demás objetos necesarios), con su respectiva documentación, en el motor de base de datos SQL Server (actualizada)- Enterprise Edition (x64), garantizando la normalización e integridad de la misma. De igual manera, deberán migrar los datos registrados en el Sistema durante la vigencia del Contrato. La Base de Datos del Sistema de Turnos deberá implementarse en el motor de base de datos SQL Server (actualizada)- Enterprise Edition (x64),, en la instancia designada por la Entidad, previa salida en producción deberá ser validada y aprobada por el Grupo de Informática y Comunicaciones (GRUINCO) de la Dirección General Marítima – **DIMAR**. Se deberá entregar la documentación asociada a la Base de Datos. Para ambos casos, el Proveedor deberá suministrar las credenciales de conexión para las bases de datos en referencia.
10.	Todo Sistema deberá cumplir con las políticas de acceso y de seguridad de la Dirección General Marítima – **DIMAR**. Se deberá garantizar los datos de conexión y autenticación necesarios cuando la Entidad lo requiera.
11.	La Instalación de cualquier Software, preferiblemente deberá realizarse directamente en los servidores de la Dirección General Marítima – **DIMAR**, para lo cual, deberá cumplir con las Especificaciones dadas por el Grupo de Informática y Comunicaciones (**GRUINCO**) de la Entidad, así como con las pruebas de vulnerabilidad y demás pruebas que se realicen a los aplicativos, para que sean de correcto funcionamiento en la Entidad.
12.	El sistema de turnos debe permitir el paso de videos y/o imágenes que permitan informar y/o comunicar al Ciudadano sobre temas de interés de la Entidad. Esta plataforma y paso de videos, deberá cumplir con los requerimientos de la Entidad y a fin de no consumir red por el paso de los videos, se solicitan que estos sean instalados de manera local en los Sistemas de Turnos de cada Unidad. A estos se podrá tener acceso remoto para cargar los respectivos videos y/o imágenes, campañas y demás que determine la Dirección General Marítima **– DIMAR**.
13.	La alerta de llamado de turno deberá visualizarse en el TV.

<table>
<tr><td>14.</td><td>El servicio debe permitir:
Capturar el número de identificación del ciudadano, para asignar el turno de atención.
Sistematizar las opciones de los diferentes servicios y trámites que puede gestionar el ciudadano en el punto de atención. Debe permitir parametrizar todas las opciones de trámites y servicios.
Dada la especialidad de los funcionarios de los puntos de atención y los diferentes trámites y servicios, debe asignar los diferentes trámites y servicios entre los diferentes puntos de atención, según lo defina Dimar. Así mismo, cada punto de atención hará llamado sólo a los turnos que por su especialidad puede tramitar o atender. Ej: Proceso 1, Puntos de atención 5 y 7. Proceso 2 Puntos de atención 8,9 y 10.
Debe permitir asignar el turno a un número ilimitado de puntos de atención, según lo tenga definido Dimar.
Sistematización que conserva el último turno llamado y por ende el siguiente turno en atender, así como la inicialización del sistema cada día, para empezar la asignación y atención de turnos.
El atril o dispensador, los monitores industriales, y los tiquetes de turno deben incorporar la imagen institucional de Dimar.</td></tr>
<tr><td>15.</td><td>El Proveedor debe brindar el mantenimiento preventivo a nivel de hardware y software, así como el soporte técnico en remoto o en sitio cuando se presenten fallas funcionales del servicio.</td></tr>
<tr><td>16.</td><td>El Proveedor de servicios, debe entregar y mantener disponible, el rollo con papel térmico para la impresión de los turnos, durante cada mes de servicio de digiturno avanzado, así:

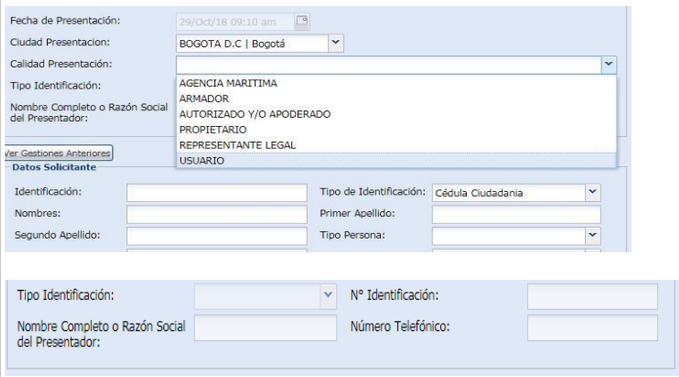
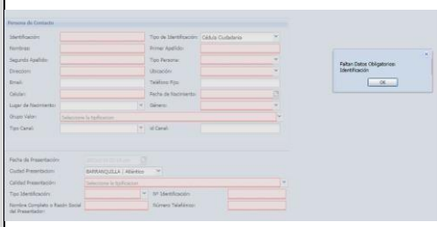
Entre 1 y 10.000 de cortes de turnos

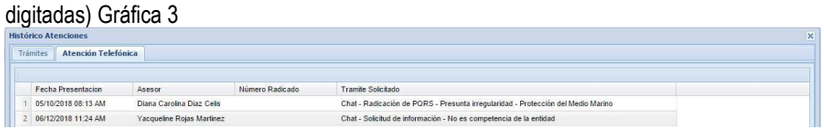
Los suministros deben ser acumulados al siguiente mes, en caso que no se hubiesen agotado.</td></tr>
<tr><td>17.</td><td>Zonas de prestación del servicio<table><tr><td>Sede Central (Bogotá).</td></tr><tr><td>Capitanía de Puerto de Buenaventura.</td></tr><tr><td>Capitanía de Puerto de Santa Marta.</td></tr><tr><td>Capitanía de Puerto de Cartagena.</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>18.</td><td>Los costos de instalación del software de turnos, mantenimiento del software y/o traslados de equipos por mantenimiento o cualquier otra novedad, serán asumidos por el futuro Contratista.</td></tr>
<tr><td>19.</td><td>El Sistema deberá arrojar las estadísticas que se requieran del Proceso.</td></tr>
<tr><td>20.</td><td>Todo Sistema deberá cumplir con las políticas de acceso y de seguridad de la Dirección General Marítima - DIMAR. Se deberá garantizar los datos de conexión y autenticación necesarios cuando la Entidad lo requiera.</td></tr>
<tr><td>22.</td><td>La alerta de llamado de turno deberá visualizarse en el TV.</td></tr>
<tr><td>23.</td><td>Vista de pantalla de televisor

Pantalla compartida:
Lado izquierdo: Número del turno llamado y módulo donde será atendido (mientras se encuentre la atención activa).
Lado derecho: carteleras digitales que suministran información de la entidad (videos).</td></tr>
<tr><td>24.</td><td>Emisor de llamado: Software instalado en el computador de cada asesor para la gestión de turnos</td></tr>
<tr><td>25.</td><td>Pantalla de televisor: muestra el módulo y número del turno a ser atendido.</td></tr>
<tr><td>26.</td><td>El software de los agentes debe contar con los siguientes botones para la gestión de turnos:
Llamar turno
Siguiente turno (cuando no se encuentre el usuario al momento del llamado)
Cancelar turno (donde se permita seleccionar el motivo por el cual se cancela para efectos estadísticos)
Iniciar atención (donde el sistema debe contabilizar el tiempo que toma el usuario con el agente en atención).
Transferir turno de módulo (debe arrojar las opciones de la totalidad de módulos configurados para el traslado a otro servicio o asesor cuando el usuario por error toma un turno que no corresponde).</td></tr>
<tr><td>27.</td><td>Vista de pantalla de televisor

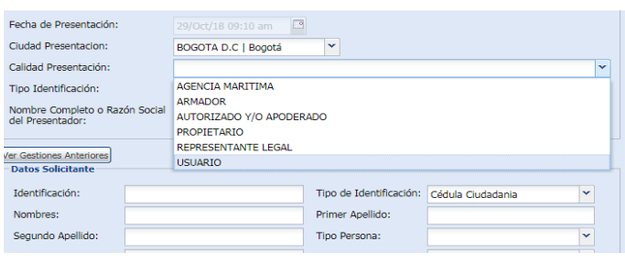
Pantalla compartida:

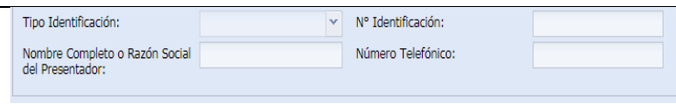
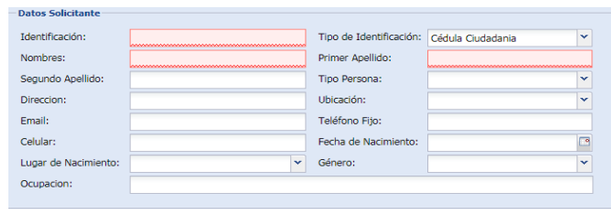
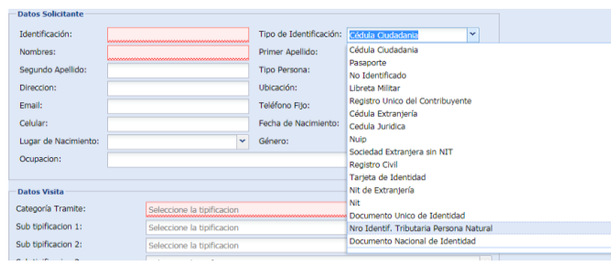
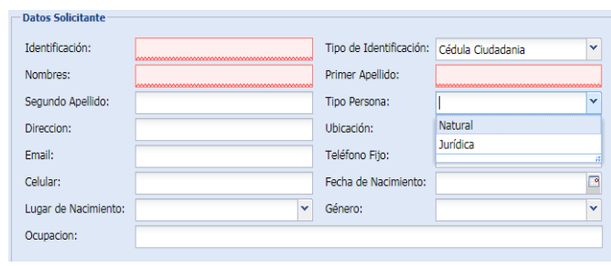
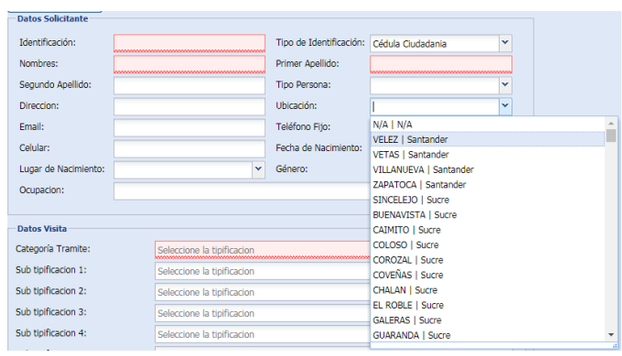
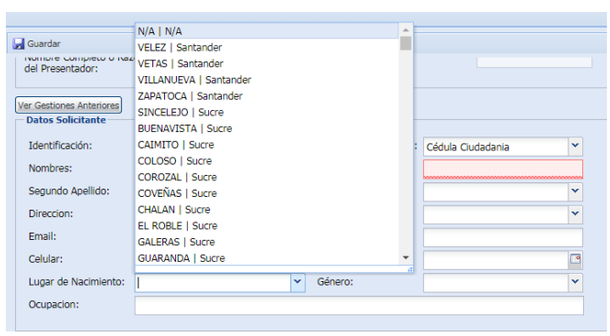
Lado izquierdo: Número del turno llamado y módulo donde será atendido (mientras se encuentre la atención activa).</td></tr>
</table>

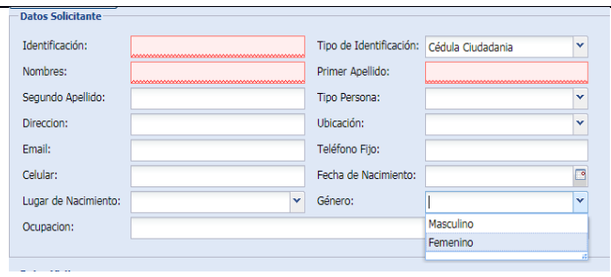
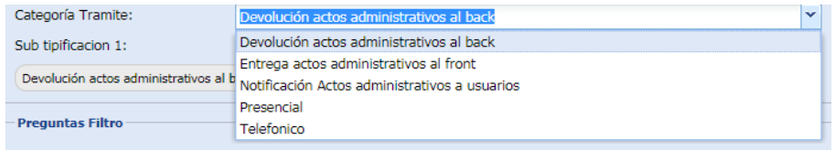
	Lado derecho: carteleras digitales que suministran información de la entidad (videos).
28.	Emisor de llamado: Software instalado en el computador de cada asesor para la gestión de turnos Usuario: toma el turno del Atril dispensador selecciona el servicio requerido. Pantalla de televisor: muestra el módulo y número del turno a ser atendido. Agentes: cada agente llama el turno desde el software de su computador. El software de los agentes debe contar con los siguientes botones para la gestión de turnos: Llamar turno Siguiente turno (cuando no se encuentre el usuario al momento del llamado). Cancelar turno (donde se permita seleccionar el motivo por el cual se cancela para efectos estadísticos). Iniciar atención (donde el sistema debe contabilizar el tiempo que toma el usuario con el agente en atención). Transferir turno de módulo (debe arrojar las opciones de la totalidad de módulos configurados para el traslado a otro servicio o asesor cuando el usuario por error toma un turno que no corresponde). Registro de la atención: Toda la atención generada debe tener un registro en CRM (este deberá estar atado de forma automática al número de turno con el cual se realizó la atención) , donde el agente de servicio pueda tipificar clasificando la atención a través de las opciones que arroje el sistema (árbol de tipificación) y un espacio libre para observaciones (las categorías y sub tipificaciones deberán ser editables para que el agente de servicio pueda seleccionar las opciones de acuerdo a la atención), esta información también debe aparecer en forma de informe en Excel en usuario estadístico para la descarga de reportes, los cambios que se requieran efectuar al árbol de tipificación o reportes deberán ser editables sin requerir un desarrollo de por medio.
29.	Si la presentación es a través de un tercero debe habilitar la información que se relaciona en la gráfica 1 (selección de tipos de tercero) gráfica 1 (estos datos deben ser obligatorios a diligenciar por el agente de servicio). Adicional este campo de información deberá contar con un campo para diligenciar correo electrónico del tercero que se presenta en el punto de atención presencial 
30.	Debajo de la información mencionada anteriormente debe encontrarse un cuadro que solicite Información de la persona de contacto (en este espacio se registra la información del titular del trámite o servicio) donde debe aparecer el registro de los datos que se muestran en la gráfica 2 (se incluye la información que las listas desplegables deben tener en cada opción que lo requiera). 
31.	En el campo de datos de visita se debe implementar un árbol de tipificación que incluya la totalidad de servicios por los cuales un usuario puede acercarse a la atención presencial las opciones se despliegan de acuerdo al árbol de tipificación definido por Dimar. Deberá poder ser modificable sin requerir un desarrollo para la aplicación de cambios.
32.	El CRM debe contar con una opción que permita consultar las tipificaciones anteriores y se denomine “Ver gestiones

	anteriores" en esta opción deberá abrir una ventana nueva donde muestre en columnas y en el siguiente orden la información de las tipificaciones anteriores (por pestañas deberá mostrar los canales en los cuales fue atendido el usuario (presencial "trámites" o atención telefónica): Fecha y hora de presentación Nombre de agente que atendió al usuario Número de radicado Trámite solicitado (observaciones digitadas) Gráfica 3  Usuario estadístico: Se debe tener disponibilidad de un usuario que permita descargar en Excel la información de la atención presencial, la cual debe aparecer ordenada en columnas que deben mantener el siguiente orden y arrojar la siguiente información: Fecha Nombre agente Módulo Turno Estado (atendido, cancelado, transferido) Causas cancelación Transferencia Causas transferencia Hora petición turno (en formato hh:mm:ss) Hora llamado (en formato hh:mm:ss) Tiempo de espera (en formato hh:mm:ss) Hora fin de atención (en formato hh:mm:ss) Tiempo de atención (en formato hh:mm:ss) Servicio (de acuerdo a la configuración de los módulos por unidad Ejemplo: Gente de Mar, Zarpes) Unidad Día de la semana Tiempo total de atención (en formato hh:mm:ss)
33.	El usuario estadístico debe contar con la opción de consultar las tipificaciones de la atención presencial para contar con la información ampliada de la atención, en este informe debe aparecer: Fecha de atención, unidad de atención, nombre de agente que brindo atención, toda la información de datos de tercero, datos de usuario, opciones desplegables de tipificación y observaciones registradas por el agente de servicio.

CRM

Ítem	CRM
1.	Registro de la atención: Toda la atención generada debe tener un registro en CRM, donde el agente de servicio pueda tipificar clasificando la atención a través de las opciones que arroje el sistema (árbol de tipificación) y un espacio libre para observaciones (las categorías y subtificaciones deberán ser editables para que el agente de servicio pueda seleccionar las opciones de acuerdo a la atención), esta información también debe aparecer en forma de informe en Excel en usuario estadístico para la realización de reportes deberá permitir clasificar o reclasificar la atención brindada.
2.	Si la presentación es a través de un tercero debe habilitar la información que se relaciona en la **gráfica 1** (selección de tipos de tercero) **gráfica 2** (estos datos deben ser obligatorios a diligenciar por el agente de servicio). Adicional este campo de información deberá contar con un campo para diligenciar correo electrónico del tercero que se presenta en el punto de atención presencial 

	
3.	Debajo de la información mencionada anteriormente debe encontrarse un cuadro que solicite “información del solicitante” (en este espacio se registra la información del titular del trámite o servicio) donde debe aparecer el registro de los datos que se muestran en la **gráfica 3 a 3.5** (se incluye la información que las listas desplegables deben tener en cada opción que lo requiera).     

	
4.	En el campo de datos de visita se debe implementar un árbol de tipificación que incluya la totalidad de servicios por los cuales un usuario puede acercarse a la atención presencial **Gráfica 4** (las opciones se despliegan de acuerdo al árbol de tipificación) 
5.	El CRM debe contar con una opción que permita consultar las tipificaciones anteriores y se denomine “Ver gestiones anteriores” en esta opción deberá abrir una ventana nueva donde muestre en columnas y en el siguiente orden la información de las tipificaciones anteriores: - Fecha y hora de presentación - Nombre de agente que atendió al usuario - Número de radicado - Trámite solicitado (observaciones digitadas)
6.	Usuario estadístico: Se debe tener disponibilidad de un usuario que permita descargar en Excel la información de la atención presencial, la cual debe aparecer ordenada en columnas que deben mantener el siguiente orden y arrojar la siguiente información: - Nombre agente - Módulo - Turno - Estado (atendido, cancelado, transferido) - Hora petición turno - Hora llamado - Tiempo de espera - Hora fin de atención - Tiempo de atención - Servicio (de acuerdo a la configuración de los módulos por unidad Ejemplo: Gente de Mar, Zarpes) - Unidad - Día de la semana - Tiempo total de atención
7.	El usuario estadístico debe contar con la opción de consultar las tipificaciones de la atención presencial para contar con la información ampliada de la atención, en este informe debe aparecer: Fecha de atención, unidad de atención, nombre de agente que brindo atención, toda la información de datos de tercero, datos de usuario, opciones desplegables de tipificación y observaciones registradas por el agente de servicio.
8.	El futuro contratista deberá garantizar el acceso al sistema para todo su personal (registrado en este contrato) y de igual forma deberá disponer de 14 licencias adicionales que serán usadas por personal de Dimar en las diferentes capitanías de puerto de la Entidad con el fin de que ingrese a las estadísticas de atención las interacciones efectuadas en estas unidades. En este sentido, todos los planes de auditoría, formación, estadística y demás, deberán contemplar las interacciones efectuadas en todas las unidades regionales donde se dispongan las licencias relacionadas en este punto. Cabe anotar que en las unidades donde se requieren las licencias adicionales sólo se presta atención a través del canal presencial.

PANEL DE ATENCIÓN

Ítem	ASPECTOS ASOCIADOS AL PROYECTO
1.	Se requiere contar con un panel de control de la gestión de todos los canales de atención donde se pueda contar con una vista general del comportamiento de la totalidad de unidades y canales de atención que se encuentran bajo el presente contrato (Imagen 1 y 1.1), así como el detalle del comportamiento de los diferentes servicios que se presten en la unidad (imagen 2).

Ítem	ASPECTOS ASOCIADOS AL PROYECTO
	Imagen 1  Imagen 1.1  Imagen 2 
2.	El futuro Contratista deberá garantizar que el panel se pueda visualizar en todos los equipos y televisores que la Dirección General Marítima - **DIMAR** disponga para el control del canal, la información deberá actualizarse cada 5 segundos para garantizar que la información sea en tiempo real.

CALIDAD Y CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Ítem	LICENCIA CENTRAL TELEFÓNICA (PBX / CONTACT CENTER)
1.	El futuro Contratista deberá garantizar como mínimo el noventa y nueve punto siete por ciento (99.7%) de disponibilidad del servicio mensual.
2.	El futuro Contratista deberá garantizar la continuidad del servicio del actual contrato al contrato entrante, sin que se afecte el servicio y disponibilidad de los medios de atención.
3.	El futuro Contratista deberá garantizar la migración de la información del actual sistema al nuevo. Para ello contará con **quince (15) días calendario** a partir de la firma del Contrato.
4.	Para hacer efectiva la migración de la información se deberán tener en cuenta la estructura, tamaño de la información, tipos de datos y formato de entrega requeridos. Con el fin de que el proceso verifique y valide la migración efectuada, estas pruebas serán realizadas en ambientes controlados con su respectivos set de pruebas previa entrega en producción.
5.	El motor de base de datos de todo sistema que se utilice para la Atención al Ciudadano, deberá estar en lenguaje de base de datos versión SQL Server (actualizada)- Enterprise Edition (x64), o en su efecto a la terminación del Contrato las bases de datos deberán ser entregados en formato legible por el motor de base de datos especificado por la Entidad.
6.	El futuro Contratista deberá entregar mínimo **cinco (05) días hábiles antes de la fecha de finalización del Contrato**, la estructura de la base de datos del CRM implementado en la Entidad (Scripts creación de tablas, vistas, esquemas, usuarios o demás objetos necesarios), con su respectiva documentación, en el motor de base de datos versión SQL Server (actualizada)- Enterprise Edition (x64), , garantizando la normalización e integridad de la misma. De igual manera deberán migrar los datos registrados en el sistema durante la vigencia del contrato. La base de datos del sistema de turnos deberá implementarse en el motor de base de datos versión SQL Server (actualizada), en la instancia designada por la Entidad, previa salida en producción deberá ser validada y aprobada por el Grupo de Informática y Comunicaciones (**GRUINCO**) de la entidad. Se debe entregar la documentación asociada a la base de datos. Para ambos casos el proveedor debe suministrar las credenciales de conexión para las bases de datos en referencia.

SEGUIMIENTO DE LA OPERACIÓN

Ítem	
1.	El futuro Contratista deberá contar con un Sistema que permita la identificación de hora de llegada, salida, turnos de descanso, almuerzos y demás por parte del equipo de trabajo. El informe del cumplimiento de horarios se deberá entregar semanalmente y un informe mensual para el pago correspondiente.
2.	El Sistema deberá permitir tener monitoreo de la operación en tiempo real y el Supervisor o personal de calidad podrá tomar la cualquier interacción en cualquier momento.

GENERALIDADES

Ítem	ASPECTOS ASOCIADOS AL PROYECTO
1.	Todo sistema deberá cumplir con las políticas de acceso y de seguridad de la Dirección General Marítima - **DIMAR**, por lo cual se deberá garantizar los datos de conexión y autenticación necesarios cuando la Entidad lo requiera.
2.	La instalación de cualquier software deberá cumplir con las especificaciones dadas por el Grupo de Informática y Comunicaciones (**GRUINCO**) de la Entidad, así como con las pruebas de vulnerabilidad y demás pruebas que se realicen a los aplicativos, para que sean de correcto funcionamiento en la Entidad.

SOPORTE Y MANTENIMIENTO:

Ítem	RECURSOS TECNOLÓGICOS Y DE COMUNICACIONES
1.	Se debe realizar mínimo un (01) mantenimiento e hardware y software a los equipos de cómputo destinados para la Atención, durante la vigencia del Contrato.
2.	Para el Sistema Digital de Turnos, el Proveedor deberá garantizar su total funcionamiento. En caso de presentarse fallas, deberá darles solución de manera inmediata. El Sistema de Turnos es una herramienta primordial para la Atención al Ciudadano y por lo tanto deberá garantizar su funcionamiento al cien por ciento (100%).
3.	Cuando se requieran ajustes a los sistemas para su correcto funcionamiento en los procesos de atención, el Contratista tendrá cinco (05) días hábiles para poner en funcionamiento el nuevo requerimiento.
4.	En caso de presentarse fallas en los sistemas que soportan la atención al ciudadano (las diferentes aplicaciones que se enmarcan en este contrato) y que son responsabilidad del contratista, éste tendrá que dar solución en los siguientes términos: - Primer nivel veinticuatro (24) horas: Fallas que no generen inconvenientes en el acceso a los aplicativos. - Segundo nivel seis (06) horas: Fallas que afectan los accesos a los aplicativos. - Tercer nivel seis (06) horas: Daño colateral sin funcionamiento de los canales para la adecuada Atención al Ciudadano.
5.	En caso de requerirse ajustes a los diferentes aplicativos enmarcados en el presente contrato, tales como CRM, chat, sistema de turnos, guiones, línea telefónica, etc. el contratista deberá dar solución a la solicitud planteada en un término máximo de cinco (05) días hábiles.

INICIO DE LA OPERACIÓN, RECURSOS TECNOLÓGICOS Y DE COMUNICACIONES:

Ítem	INICIO DE LA OPERACIÓN, RECURSOS TECNOLÓGICOS Y DE COMUNICACIONES
1.	El futuro Contratista saliente deberá garantizar el funcionamiento de todas las aplicaciones enmarcadas en este contrato, un mes calendario después de la terminación del mismo, con el fin de no afectar el servicio de la Entidad y realizar el respectivo empalme con el nuevo Contratista.
2.	El Contratista entrante, tendrá máximo veinte (20) días calendario, para tener en correcto funcionamiento todas las aplicaciones enmarcadas en este contrato.
3.	El CRM que se disponga, deberá tener interacción con todas las aplicaciones enmarcadas en este contrato y deberá cruzarse la información entre sí.
4.	La empresa deberá destinar un (01) celular corporativo por unidad, con el fin de permanecer en contacto con el personal de todas las unidades, el celular de trabajo deberá contar con plan de minutos y datos, los cuales pueden ser utilizados tanto para contacto interno como para ponerse en contacto con los usuarios para notificarlos de cualquier novedad presentada y/o de la entrega de sus documentos.
5.	Todos los servicios del Proceso de Atención, chat, telefónico, presencial y lo que se de deriven deberán tener una cobertura 360° en la que me permita identificar con el número de cédula del ciudadano todos los acercamientos que ha realizado el mismo. Esto se requiere en una misma vista, es decir, al ingresar el usuario con identificación No. 1234 (ejemplo) debo ver todas las interacciones que éste ha tenido con la entidad y cuál ha sido el tratamiento a cada una de

Ítem	INICIO DE LA OPERACIÓN, RECURSOS TECNOLÓGICOS Y DE COMUNICACIONES
	ellas. Todos los agentes de servicios podrán ver todas las gestiones de un usuario sin importar el medio por el cual se haya realizado.

ASPECTOS DEL PERSONAL A TENER EN CUENTA:

Ítem	CARACTERÍSTICAS
1.	El futuro Contratista deberá garantizar que cumple con lo estipulado en el Código Sustantivo de Trabajo, así como con la demás normatividad colombiana vigente relacionada con el ámbito laboral.
2.	Toda persona que ingrese a laborar en el Proyecto cualquiera que sea su rol, deberá contar con su Contrato de acuerdo a lo indicado por el Código Sustantivo del Trabajo.
3.	El futuro Contratista, deberá realizar estudio de seguridad a toda persona que integre el equipo de trabajo del proyecto. El costo del mismo deberá ser asumido por el futuro Contratista. El Estudio de seguridad requerido, consta de verificación de los documentos aportados en la hoja de vida, antecedentes penales y judiciales, visita domiciliaria. Para que la persona pueda ser admitida en el proyecto, los resultados del estudio de seguridad deben ser aprobados por la Oficina de Seguridad de **DIMAR**, dado lo anterior, estos deberán ser entregados de manera previa al ingreso de una nueva persona.
4.	Ninguna persona podrá iniciar actividades en la Dirección General Marítima - **DIMAR** en cualquiera de los roles definidos, incluso personal backup, sin que se haya entregado a la Entidad el respectivo Estudio de Seguridad y/o haya surtido el respectivo Proceso de Selección.
5.	El personal a trabajar en desarrollo del proyecto en cumplimiento del objeto Contractual, deberá ser aprobado por la Dirección General Marítima - **DIMAR**, previo cumplimiento de los requisitos dispuestos para cada perfil, las entrevistas se podrán realizar a través de medios virtuales. La entrevista de la Dirección General Marítima - **DIMAR**, se realizará como último filtro del proceso. Dado lo anterior, el proveedor debe mostrar el proceso de selección con sus etapas surtidas para la terna de la que se seleccionará la persona.
6.	Todos los permisos, licencias, vacaciones, retiros, renuncias ausencias (cortos o largos) por cualquier motivo deberán ser suplidas por el personal Backup, personal que deberá estar 100% capacitado y en la capacidad de atender oportuna y eficazmente al ciudadano a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos por la Entidad.
7.	El personal podrá recibir instrucciones del Supervisor del futuro Contrato que designe la Entidad, toda vez que éstas se relacionen con el objeto Contractual, informando siempre al empleador, para lo cual el futuro Contratista tomará las medidas correspondientes con el equipo de trabajo, con el fin de informarlos y que esta acción no sea tomada como objeto de Subordinación.
8.	El personal trabajará de la mano con el Supervisor del Contrato que designe la Entidad, de quien podrá recibir solicitudes y/o requerimientos, siempre y cuando estos se encuentren dentro del objeto Contractual y las funciones definidas para el cargo, informando siempre al Empleador.
9.	El futuro Contratista deberá entregar al personal y a la Dirección General Marítima - **DIMAR** el manual de convivencia, disciplinario, reglas, porte del uniforme, horario y demás aspectos informativos importantes para la operación.
10.	El equipo de trabajo deberá contar con un Supervisor o Coordinador, exclusivo para la cuenta de Dimar, quien prestará su servicio de manera presencial en la Entidad o en la modalidad de trabajo en casa o teletrabajo, en el horario establecido, de acuerdo a lo solicitado por Dimar, según las necesidades del servicio y para efectos de la operación, será el canal de comunicación entre el Contratista y el Supervisor del Contrato que designe la Entidad. La asignación salarial mínima del Coordinador es de tres (3.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes más prestaciones de ley. Se debe realizar el respectivo ajuste salarial de acuerdo con el aumento del SMMLV Decretado por el Gobierno Nacional en cada vigencia. El coordinador debe contar con un celular corporativo con plan de voz y datos como herramienta de trabajo para desempeñar su rol y funciones; asimismo, se le deberá asignar un computador portátil, de tal manera que el Coordinador pueda asistir a las instalaciones de Dimar a trabajar sin afectar el cumplimiento de sus funciones.
11	En caso de retiro del personal, el contratista debe garantizar un paz y salvo donde conste que el agente entregó su trabajo al día, así como los elementos que le fueron asignados para el desarrollo de sus funciones. Este documentos deberá ser firmado por el supervisor del contrato y debe ser requisito para la correcta finalización del contrato.

NOVEDADES DEL PERSONAL / PERSONAL DE BACKUP (REEMPLAZOS):

Ítem	Características
1.	El futuro Contratista deberá contar con personal de respaldo que supla las ausencias del personal principal. El cual debe ser avalado por la Dirección General Marítima – **DIMAR** de acuerdo al modo de selección mencionado, así como capacitado para realizar la actividad correspondiente. Este personal también tendrá Estudio de Seguridad.
2.	El personal de respaldo deberá cumplir con las funciones encomendadas, así como con el horario previsto por la Dirección General Marítima – **DIMAR**.
3.	El personal Backup deberá asistir a las instalaciones de la Dirección General Marítima – **DIMAR** con ropa de Oficina, no podrá acercarse a trabajar en jean, tenis, sandalias, etc. Deberán tener el identificador con su nombre, igual al del personal fijo.
4.	En ningún caso, el futuro Contratista podrá tomar personal de una capitanía de puerto para que realice reemplazos en otra Regional, sin dejar dicha vacante ocupada por otro Asesor y previa autorización del Supervisor del contrato.
5.	Sin importar las razones de ausencia del personal en un puesto de trabajo, el futuro Contratista deberá contar de manera inmediata con el personal de apoyo para suplir su ausencia.
6.	Cualquier novedad con el equipo de trabajo del Proyecto, deberá ser informado de manera previa o inmediata al Supervisor del Contrato que designe la Entidad.
7.	El futuro Contratista deberá garantizar por lo menos una (01) Persona Backup por Unidad en las Capitanías de Puerto de manera constante y disponible en cualquier momento, durante el periodo de ejecución del contrato, ubicado(s) en la ciudad de cada Capitanía de puerto.
8.	La disponibilidad del personal backup es inmediata a la novedad reportada.
9.	El personal backup deberá asistir por lo menos una (01) vez a la semana a cada unidad para mantenerse actualizado de los procesos de atención, así no se requiera para realizar reemplazo alguno. Esta asistencia se monitoreará por medio del sistema de asistencia que debe entregar el Proveedor, así como con los formatos que disponga la Dirección General Marítima – **DIMAR**.
10.	El Personal Backup tendrá las mismas responsabilidades que el personal fijo. El futuro Contratista debe garantizar que este personal cumple con las mismas funciones y responsabilidades que las personas fijas.
11.	El Personal Backup deberá ingresar dentro de los informes mensuales, capacitarse, realizar evaluaciones, monitorearse, ejecutar actividades de calidad, etc.
12.	El futuro Contratista deberá dar cumplimiento con la normatividad actual de Salud y Seguridad en el trabajo para con el personal que Contrate.
13.	Lo anterior aplica tanto para toda la operación.
14.	En la Sede Central en Bogotá D. C. asignará una backup permanente que cubrirá los espacios de descanso y almuerzo, incapacidades, licencias. Esta persona asistirá en el horario habitual de la operación.

ROTACIÓN DE PERSONAL:

Ítem	Características
1.	Si durante el desarrollo del Proyecto alguna de las personas ya contratadas del equipo renunciara o se solicitara el cambio de la persona por parte de la Dirección General Marítima – **DIMAR**, el proceso de selección deberá realizarse tal como se encuentra establecido en el pliego de condiciones del presente proceso de contratación. Por lo cual el futuro Contratista deberá asumir todos los costos mencionados.
2.	En cualquier momento de la ejecución del contrato, el supervisor designado podrá solicitar cambio de las personas que considere no satisfacen los requerimientos necesarios para desarrollar adecuadamente el objeto contratado.
3.	Si alguna de las personas del proyecto se retira por causas sustentadas o no, el futuro Contratista deberá presentar las nuevas personas previa validación de los requisitos aquí solicitados. El proceso de selección será el descrito en el pliego de condiciones del presente proceso de Contratación. Los costos serán acarreados por el futuro Contratista.
4.	En caso de recibir renuncia por alguna persona integrante del equipo de trabajo, el futuro Contratista deberá enviar el personal de reemplazo (backup) de manera inmediata, con el fin de recibir el puesto de trabajo. Se realizará análisis para confirmar si la persona Backup podrá quedarse como asesor principal del Proyecto.
5.	En caso de requerir el reemplazo de una nueva persona, sin importar su caso, el futuro Contratista tendrá dos (02) semanas calendario, para realizar el respectivo proceso de selección como está previsto en el pliego de condiciones del presente proceso de contratación. En ningún caso deberá quedar destripulado algún puesto de trabajo, por lo que el Backup será quien cubra el puesto mientras se realice el respectivo proceso de selección.
6.	El futuro Contratista deberá garantizar la transferencia de conocimiento y/o capacitación al nuevo personal, para ello debe contar con la plataforma virtual de educación, así como con el personal Backup que debe permanecer actualizado y capacitado (El Backup deberá apoyar a la nueva persona mínimo por una semana, es decir, cinco días hábiles).

UNIFORMES:

Ítem	CARACTERÍSTICAS
1.	Todos los agentes de servicio,(back office y front office) deberán estar uniformados, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Dirección General Marítima – **DIMAR**.
2.	**Blusa / Camisa (Hombre y Mujer):**  Composición: 35% algodón, 65% poliéster. Peso: 100 gm/mt2. Ancho: 148/150 cm. Acabado: Preteñido. Tejido: Fil/ fil. Encogimiento 2%. Color blanco (No. 90001) y azul (No. 952). Deberá llevar el logo de **DIMAR** bordado (No estampado) en color que la Entidad indique. El bordado de **DIMAR** deberá ir en la parte superior izquierda de frente de la camisa. En la parte inferior del logo de **DIMAR**, se deberá bordar la frase "**OPERADO POR**" y se deberá indicar el nombre y/o logo de la Empresa Contratista a fin de identificar que no son Asesores Directos de la Entidad y que el Servicio se Presta a través de un Tercero. Cuello camisero. Pie de cuello y pechera de 2.5 cms. Botonadura a la vista a partir del busto. Embone a cada lado de la pechera y puños a tono de la tela. Una pinza en delantero a cada lado y en espalda. Puños de 05 cms de ancho. Cuello, pechera y puños deben ir entretelados con tejidos gruesos. *De esta blusa, se entregarán dos (02) por agente (hombre o mujer). **Blazer hombre:**  Chaqueta de dos botones de solapa angosta y mora alta. Bolsillos de cartera sesgada y tapas angostas- Ribetes de falto y una abertura en la espalda, (porta esfero, cigarrero, monedero y porta celular) Fit ajustado. Elaborado en algodón 97.5% y eslastómero 2.5%. Color azul oscuro *Aplica únicamente para agentes de Sede Central (Bogotá). * De esta chaqueta, se entregarán dos (02) por agente (hombre o mujer). **Blazer mujer:**  Composición 97%POLIESTER 3%SPANDEX Tipo de Manga Manga larga Material 66%RAYON 30%NYLON 4%SPANDEX Tipo de cuello Cuello solapa. Largo a la cadera Color azul oscuro *Aplica únicamente para agentes de Sede Central (Bogotá).

Ítem	CARACTERÍSTICAS
	* De esta chaqueta, se entregarán dos (02) por agente (hombre o mujer). **<u>Camiseta Tipo Polo (Hombre y Mujer):</u>**  Azul oscura. Silueta princesa para mujer. Silueta recta para hombre. Manga corta. Cuello sport. Cuello y puños en tejido de algodón (ver imagen arriba). Abertura lateral (ver imagen arriba). Tela pique (tipo lacoste) de 200 y 220 gramos. Composición 60% algodón y 40% Poliester. Costura lateral con puntada de seguridad. Pespunte en mangas y hombros (ver imagen arriba). No produce motas. Deberá llevar el logo de **DIMAR** bordado (No estampado) en color que la Entidad indique. El bordado de **DIMAR** deberá ir en la parte superior izquierda de frente de la camisa. En la parte inferior del logo de **DIMAR**, se deberá bordar la frase "**OPERADO POR**" y se deberá indicar el nombre y/o logo de la Empresa Contratista a fin de identificar que no son Asesores Directos de la Entidad y que el Servicio se Presta a través de un Tercero. Las camisas deben ser de la talla de cada agente, ya que no es buena presentación que les quede grande o pequeño. * De esta camisa se entregarán una (01) por agente (hombre o mujer). **<u>Pantalón Formal Dama: PANTALÓN EN DRIL (Pantalón en dril color caqui y azul oscuro):</u>**  **<u>Pantalón Formal Hombre: PANTALÓN CLASICO PARA HOMBRE DRIL (Pantalón tipo clásico en dril color caqui y azul oscuro):</u>**  * Se entregarán dos (02) pantalones por agente (hombre o mujer, uno color caqui y otro color azul oscuro). **<u>Zapatos Tipo Mocasín:</u>**  * Se entregarán un (01) par de zapatos por agente (hombre o mujer).
3	Dado lo enunciado anteriormente, una entrega de uniformes por agente, comprende de: Mujer Sede Central: 1. Blusa / Camisa (02 unidades) 2. Blazer mujer (02 unidades) 3. Camiseta Tipo Polo (01 unidad) 4. Pantalón Formal Dama Pantalón en dril (02 unidades: 01 azul, 01 caqui)

Ítem	CARACTERÍSTICAS
	5. Zapatos Tipo Mocasín (1 par de zapatos) Mujer Capitanías: 1. Blusa / Camisa (02 unidades) 2. Camiseta Tipo Polo (01 unidad) 3. Pantalón Formal Dama Pantalón en dril (02 unidades: 01 azul, 01 caqui) 4. Zapatos Tipo Mocasín (1 par de zapatos) Hombre Sede Central: 6. Blusa / Camisa (02 unidades) 7. Blazer hombre (02 unidades) 8. Camiseta Tipo Polo (01 unidad) 9. Pantalón Formal hombre Pantalón en dril (02 unidades: 01 azul, 01 caqui) 10. Zapatos Tipo Mocasín (1 par de zapatos) Hombre Capitanías: 5. Blusa / Camisa (02 unidades) 6. Camiseta Tipo Polo (01 unidad) 7. Pantalón Formal hombre Pantalón en dril (02 unidades: 01 azul, 01 caqui) 8. Zapatos Tipo Mocasín (1 par de zapatos)
4.	La primera entrega de uniformes deberá darse máximo un mes calendario después de la firma del contrato. Cada vez que se cumplan 4 meses de contrato (con o sin adiciones y/o prórrogas) se debe realizar una nueva entrega de uniformes a los agentes de acuerdo con los parámetros enunciados anteriormente. Es decir la segunda entrega se realizará a los cuatro meses calendario de firma del contrato, la tercera a los 8 meses y así sucesivamente.
5.	El personal backup cuando asista a la Entidad, deberá portar la camisa tipo polo, por lo que se le deberá asignar al menos una (01) camisa en los reemplazos normales y dos (02) cuando el backup esté realizando reemplazos por licencia, vacaciones o reemplazos de más de dos días, loa anterior, con el fin de que la persona pueda alternar una camiseta y otra por varios días. El backup deberá portar la camiseta con pantalón formal (el cual no se contempla dentro de este uniforme) pero se le solicitará asistencia con pantalón formal (no jeans). Camiseta Tipo Polo:  Azul oscura. Silueta princesa para mujer. Silueta recta para hombre. Manga corta. Cuello sport. Cuello y puños en tejido de algodón (ver imagen arriba). Abertura lateral (ver imagen arriba). Tela pique (tipo lacoste) de 200 y 220 gramos. Composición 60% algodón y 40% Poliester. Costura lateral con puntada de seguridad. Pespunte en mangas y hombros (ver imagen arriba). No produce motas. Deberá llevar el logo de **DIMAR** bordado (No estampado) en color que la Entidad indique. El bordado de **DIMAR** debe ir en la parte superior izquierda de frente de la camisa. En la parte inferior del logo de **DIMAR**, se deberá bordar la frase "**OPERADO POR**" y se deberá indicar el nombre y/o logo de la Empresa Contratista a fin de identificar que no son Asesores Directos de la Entidad y que el Servicio se Presta a través de un Tercero. Las camisas deben ser de la talla de cada agente, ya que no es buena presentación que les quede grande o pequeño.
7.	El uniforme de todo el personal deberá ser entregado en su totalidad (características y cantidades mencionadas anteriormente) máximo treinta (30) días calendario después de haberse iniciado este Contrato y/o firmado su Contrato. Entre tanto, las personas deberán asistir a trabajar con ropa de Oficina, no jeans, no tenis, no sandalias, etc.; de igual forma aplica para todas las personas que no usan uniforme.

Ítem	CARACTERÍSTICAS
8.	El uso del uniforme es obligatorio durante toda la jornada laboral todos los días para el personal designado como agente de servicio. Una vez se tengan los uniformes, se programará cómo se deberán vestir las piezas durante la semana. Es decir que el contratista debe realizar un manual de uso y porte del uniforme.
9.	Los Agentes Back Office Técnico no requieren de Uniforme, de acuerdo al salario y a la normatividad la empresa deberá (en caso de que aplique) dar el bono correspondiente.

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN:

Ítem	ASPECTOS ASOCIADOS AL PROYECTO
1.	El contratista deberá garantizar la formación y capacitación de todo el proceso de atención, canales, producto, etc. Dado lo anterior, el contratista definirá el recurso que asignará a la cuenta para cumplir con el proceso de formación bajo las siguientes premisas: • Generar y ejecutar planes de capacitación de manera diaria, con el fin de retroalimentar a los agentes y mejorar el nivel de conocimiento por parte de los mismos, y así el nivel de cumplimiento del Contrato. • Verificar de forma continua el cumplimiento y cierre de los casos pendientes por gestionar. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad definida por la Entidad. • Apoyar al grupo en la tarea de escalar información • Apoyar las labores de sistematización de información • Ser el soporte interno de los agentes con el back office en la Entidad. • Actualizar la base de datos con la información de nuevos casos para solicitar ajustes a las herramientas correspondientes. • Realizar evaluaciones semanales para verificar el nivel de conocimiento de los agentes. • Esta capacitación se impartirá tanto al personal del contratista como a los funcionarios designados por la Entidad para prestar el servicio de atención al ciudadano.
2.	El umbral de aprobación para que una persona en proceso de formación pase para ser parte del proyecto es del **95%** en las evaluaciones aplicadas. De igual forma el promedio de aceptación de los procesos de formación a nivel general en el desarrollo del proyecto, es del **95%**.
3.	El futuro Contratista diseñará las piezas de capacitación de los trámites, productos y/o servicios de la Dirección General Marítima - **DIMAR**, con el fin de tener los cursos disponibles en la Plataforma virtual (tanto de la empresa como de Dimar) para los Asesores en cualquier momento. Para ello el futuro Contratista deberá contar con el recurso humano y técnico correspondiente para el desarrollo de la Plataforma Virtual. Se apoyará con los Agentes de Back Office, de acuerdo a las funciones descritas anteriormente. Si la empresa requiere de mayor esfuerzo humano para cumplir la meta de capacitación, deberá disponerlo.
4.	En caso de que la Plataforma de Capacitación Virtual requiera de Licencia alguna para su funcionamiento, el futuro Contratista asumirá el valor correspondiente.
5.	El futuro Contratista deberá entregar informe mensual de capacitación, con resultados, indicadores, comparaciones mensuales, oportunidades de mejora y demás información necesaria para evaluar el desempeño del Servicio Contratado (incluye personal fijo y Bakcup).
6.	El futuro Contratista se compromete a capacitar el personal del Proyecto en los temas correspondientes, de manera constante, haciendo uso de herramientas físicas, presenciales y/o virtuales en los que se incluyan los temas concernientes a la Dirección General Marítima - **DIMAR**, para ello el futuro Contratista deberá contar con una Plataforma de Educación Virtual, la cual será administrada por el futuro Contratista.
7.	El futuro Contratista deberá garantizar la transferencia de conocimiento y/o capacitación del nuevo personal, para ello debe contar la Plataforma Virtual de Educación, así como con el Personal Backup que debe permanecer actualizado y capacitado (El backup deberá apoyar a la nueva persona mínimo por una semana, es decir, cinco días hábiles).
8.	El futuro Contratista deberá entregar las piezas de capacitación realizadas para que éstas sean instaladas de manera adicional en la Plataforma de Capacitación Virtual de la Dirección General Marítima - **DIMAR**. Dichas piezas deberán funcionar correctamente en la Plataforma de la Entidad, por lo que se hará necesaria una prueba de funcionamiento que será aprobada por el Supervisor del Contrato que designe la Entidad.
9.	Las características de las piezas de capacitación serán brindadas por la Dirección General Marítima - **DIMAR** y el futuro Contratista de acuerdo con las necesidades de capacitación que se identifiquen en el proceso de evaluación. Estas piezas de capacitación deberán funcionar en la plataforma de educación del futuro Contratista y en el Moodle de la Dirección General Marítima - **DIMAR**. Estas piezas podrán ser piezas interactivas, con sonidos, diseño, ilustraciones, evaluaciones, juegos y demás características que se evidencien coadyuvan al apropiamiento de los conocimientos para una mejor atención al usuario.
10.	El futuro Contratista cuenta con ocho (08) días hábiles para la entrega final y en producción (plataforma moodle) de las piezas de capacitación una vez se le haya notificado la necesidad con los debidos requerimientos.

CALIDAD DEL SERVICIO:

Ítem	CARACTERÍSTICAS
1.	El contratista deberá garantizar el proceso de calidad de todos los canales de atención implementados a nivel nacional. Dado lo anterior, el contratista definirá el recurso que asignará a la cuenta para cumplir con el proceso de calidad del servicio bajo las siguientes premisas: • Realizar la auditoría del cumplimiento de los lineamientos emitidos por el Área de Servicio y Participación Ciudadana en la radicación de trámites, atención en los puntos presenciales, verificación del canal telefónico y medios digitales y los demás canales de atención que disponga la Entidad • Verificar mediante las herramientas entregadas por la Entidad el cumplimiento de los tiempos de respuesta de los trámites. Hacer seguimiento a los trámites para validar que se cumplan los ANS establecidos con el Ciudadano. • Realizar los informes de calidad correspondientes y acordados. • Retroalimentar a los agentes de acuerdo con los resultados obtenidos. • Generar los informes para evaluar el nivel de cumplimiento y así generar el pago de la factura.
2.	El futuro Contratista deberá contar con el Proceso de Gestión de Calidad, que le permita monitorear el cumplimiento de los objetivos del presente Contrato, así como el cumplimiento de los objetivos por Asesor.
3.	El Proceso de Calidad deberá monitorear de manera preventiva y correctiva los Procesos de Atención para los cuales ha sido Contratada la firma y deberá tomar las acciones pertinentes para minimizar las falencias y/o riesgos detectados.
4.	El futuro Contratista junto con su Proceso de Calidad, deberá levantar una matriz de gestión de los Riesgos que se pueden presentar en la operación. Esta se realizará junto con la Dirección General Marítima – **DIMAR**, e iniciará su implementación máximo un (01) mes calendario después de la firma del Contrato.
5.	Los riesgos deberán tipificarse por impacto y nivel de aceptación del error. Las formas de corrección deberán ser tomadas por el futuro Contratista, ya que el Servicio a Contratar presupone un cien por ciento (100%) de la efectividad del Servicio de Atención al Ciudadano.
6.	El personal que labora debe conocer estas Matrices de Riesgos y Calidad, con el fin de que conozcan las implicaciones de sus faltas en los Procesos.
7.	El futuro Contratista deberá tener de manera automatizada el proceso de calidad, con el fin de tener la trazabilidad de este Proceso con cada Asesor.
	Como punto de control y monitoreo de la operación, el futuro Contratista deberá garantizar el siguiente porcentaje de monitoreo de los diferentes canales, así: Se requiere la auditoría del 60% de los trámites radicados mensualmente por los agentes de servicio del futuro Contratista a nivel Nacional, así como de los trámites radicados por los funcionarios designados por la Entidad para prestar el servicio de atención al ciudadano. Se requiere la auditoría del 60% de las solicitudes recibidas mensualmente mediante chat por los agentes de servicio del futuro Contratista a nivel Nacional. Se requiere la auditoría del 60% de las solicitudes recibidas mensualmente mediante línea 018000 por los agentes de servicio del futuro Contratista a nivel Nacional. Se requiere la auditoría del 60% de toda interacción que se efectúe en el proceso de atención al ciudadano, sea brindado por el personal del contratista o por los funcionarios designados por la Entidad para prestar el servicio de atención al ciudadano. Los informes de calidad deberán presentarse mensualmente cumpliendo con mínimo el 60% de auditorías requeridas. Si lo anterior requiere de personal adicional para cumplir con el requerimiento, este personal será dispuesto por el futuro Contratista, sin que acarree costos adicionales para la Entidad. El personal que se designe para hacer las tareas de calidad, debe cumplir el proceso de selección de la Entidad; asimismo, debe cumplir con el proceso de capacitación en la Entidad y por lo tanto debe ser una persona que conozca del producto de la Dirección General Marítima - **DIMAR**. *El monitoreo incluye las interacciones realizadas por los funcionarios de la Entidad a través de las licencias adicionales solicitadas en el ítem del CRM. Cabe anotar que en las unidades donde se requieren las licencias adicionales sólo se presta atención a través del canal presencial.

ESTADÍSTICAS DEL PROCESO

Ítem	ESTADÍSTICAS DEL CONTACT CENTER
1.	El contratista deberá garantizar el proceso de estadística de todos los canales de atención implementados a nivel nacional.

Ítem	ESTADÍSTICAS DEL CONTACT CENTER
	Dado lo anterior, el contratista definirá el recurso que asignará a la cuenta para cumplir con el proceso de estadística del servicio bajo las siguientes premisas: • Realizar el monitoreo diario del funcionamiento de todos los canales de atención dispuestos por la Entidad para la Atención al Ciudadano. • Generar estadísticas de cada uno de los canales de atención definidos por la Entidad para la atención al ciudadano con el fin de que estos permitan tomar acciones de mejora en el proceso. • Realizar los informes internos y externos requeridos por el Área de Servicio y Participación Ciudadana en la periodicidad y tiempos establecidos.
	El sistema debe permitir la descarga en formato XLS de la información de cada uno de los usuarios que son registrados en cada una de las atenciones con el fin de obtener de manera sencilla la base de datos de los usuarios que contactan la Entidad a través de los diferentes canales. Este informe debe contener: Nombres completos, Número de identificación, dirección física, correo electrónico, teléfonos de contacto, caracterización del usuario de acuerdo con la clasificación realizada en el formato o tiquet de atención, toda la información que se relacione en el formulario de la atención.
2.	Los reportes deben contar con un tablero de control, desde el cual se podrá tener acceso a las diferentes campañas, se tendrá acceso en tiempo real a datos como: conversaciones iniciadas, gestionadas, finalizadas, en cola, en mayor tiempo de espera, también se podrá visualizar el estado de cada uno de los agentes conectados a la campaña y podrá desloguear a sus agentes en caso de que se requiera.
3.	Descargue de reportes en varios formatos y obtención de gráficos visuales del comportamiento de la prestación del servicio en rangos de fechas en los cuales obtendrá información como: Promedio de respuesta por campaña, TMO, hora pico de campaña, informe de gestión, disponibilidad de agentes por campaña, e información sobre los diferentes estados por los cuales ha pasado un agente desde que inició su jornada. Monitoreo de un agente en específico para identificar jornada total en minutos, total de mensajes respondidos vs recibidos, tiempo promedio de respuesta del agente, TMO, cantidad de chats finalizados, entre otros.
4.	El sistema debe permitir la búsqueda del historial de un usuario, registrando únicamente el número de identificación del mismo.
5.	La información que se entregue al ciudadano deberá quedar registrada en el sistema y podrá ser exportada en archivos XLS para su análisis en cualquier momento.
6.	Todas las atenciones realizadas por los agentes a través de cualquier canal de atención, y Back Office (es decir, todas las aplicaciones enmarcadas en este contrato) se deberán registrar en el CRM. El futuro Contratista deberá garantizar que todos los Asesores ingresan esta información al CRM, información que después servirá para información estadística del Área.
7.	El sistema permitirá identificar el medio de atención de la interacción de acuerdo con los canales disponibles para la atención. Esto se generará en la estadística correspondiente.
8.	La información de los buzones de mensajes (voz o texto) debe permitir fácil acceso para que el agente realice la devolución.
9.	El sistema deberá permitir la generación de todo tipo de estadísticas requeridas para el monitoreo del canal, tales como tiempos de espera, tiempos de atención, ocupación, entre otras, las cuales se definirán con el avance de la operación.
10.	Deberá permitir visualizar el historial de los usuarios contactados. Esta información deberá estar disponible en todo momento para la gestión de atención al ciudadano.
11.	Los resultados de todas las encuestas deben estar disponibles en tiempo real y en cualquier momento, para ser descargadas y realizar el respectivo análisis de la información.
12.	El contratista deberá entregar reportes semanales del comportamiento de los canales de atención. Mencionados reportes deberán darse a más tardar el segundo día hábil de la semana siguiente a reportar. Las características de los informes y periodicidad de los mismos serán indicadas por el supervisor del contrato.

OTROS ASPECTOS ASOCIADOS AL PROYECTO:

SEGUIMIENTO DEL PROYECTO:

Ítem	SEGUIMIENTO DEL PROYECTO
1.	En cualquier momento, la Dirección General Marítima - **DIMAR** podrá solicitar al futuro Contratista informes sobre el cumplimiento tanto de los ítems aquí mencionados como de la normatividad laboral colombiana vigente.
2.	En cualquier momento, la Dirección General Marítima - **DIMAR** podrá solicitar en medio impreso o digital los Procesos de Selección, así como los estudios de seguridad correspondientes.

NOVEDADES EN LA OPERACIÓN:

Ítem	NOVEDADES EN LA OPERACIÓN
1.	En caso de requerirse la presencia del Supervisor o Coordinador (dentro de sus funciones de Coordinador) de manera urgente en alguna de las Unidades Regionales, éste deberá asistir, conforme a los siguientes tiempos:

Ítem	NOVEDADES EN LA OPERACIÓN
	Santa Marta, Cartagena: Veinticuatro (24) horas, posteriores al reporte de la incidencia. Buenaventura: Treinta y seis (36) horas, posteriores al reporte de la incidencia. Bogotá: Cuatro (04) horas, posteriores al reporte de la incidencia. (Estas horas no son hábiles).
2.	La empresa deberá asegurar la atención en cada una de las Unidades Regionales de manera continua y ofrecerá a la Dirección General Marítima - **DIMAR** de manera inmediata el reemplazo del personal en caso de presentarse novedades en la atención como afectación presencial o telefónico del Servicio (incapacidad del equipo de trabajo), incumplimiento de los resultados esperados, afectación en los indicadores de la oficina de Atención al Ciudadano de la Entidad, incumplimiento de las Políticas de Seguridad de la información de la Entidad, incumplimiento de las Políticas y protocolos de Atención al Ciudadano; se reciban y/o evidencien presuntas denuncias por aparente corrupción.
3.	La empresa deberá garantizar la Prestación de Servicio de manera presencial en los horarios designados anteriormente.
4.	Póliza de calidad en la Prestación del Servicio.

SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD:

Ítem	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD
1.	La empresa y su personal garantizarán la Seguridad y Confidencialidad de la información que sea objeto de su conocimiento y/o manipulación.
2.	Dada la naturaleza de las actividades a realizar en desarrollo del objeto Contractual, el futuro Contratista deberá garantizar la preservación de la integridad, confidencialidad, disponibilidad y Seguridad de la información Institucional a la cual tenga acceso directamente o por intermedio de terceros; en tal virtud, adoptará todas las medidas que sean necesarias para impedir su duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida.
3.	El futuro Contratista se compromete a guardar la debida Confidencialidad de la información que se registre en los equipos de cómputo que no son de propiedad de la Dirección General Marítima - **DIMAR** y no podrá hacer uso de la misma, duplicarla, sustraerla, divulgarla, alterarla, ocultarla o usarla de forma indebida.
4.	Las aplicaciones que sean instaladas en los equipos de cómputo que no sean de propiedad de la Dirección General Marítima - **DIMAR**, serán utilizadas única y exclusivamente para el cumplimiento del objeto Contractual y de ninguna manera, estas no podrán ser duplicadas, sustraídas, divulgadas, o usarlas con fines fuera del objeto Contractual.
5.	En caso de que algún empleado ya no haga parte del Proyecto por cualquier razón, la placa distintivo del uniforme, deberá ser entregada a la Dirección General Marítima - **DIMAR** de manera inmediata.

PLAN DE ENTREGA Y CUMPLIMIENTO:

Ítem	PLAN DE ENTREGA Y CUMPLIMIENTO
1.	Como parte de la presentación a la Propuesta, el Oferente deberá allegar junto con su propuesta en medio digital, el Cronograma de Selección y Capacitación del Personal, así como instalación de los equipos necesarios y puesta en marcha del Proyecto, en el cual se deberá especificar el tiempo de ejecución de cada actividad, de acuerdo con los tiempos descritos en el Pliego de Condiciones Electrónico del presente Proceso de Contratación.
2.	Como parte de la presentación a la Propuesta, el Oferente deberá allegar junto con su Propuesta en medio digital un demo de todas las aplicaciones solicitadas en el Pliego de Condiciones Electrónico del presente Proceso de Contratación (Chat, Sistema de turnos, CRM, plataforma de capacitación, Contact center)
3.	El Oferente antes de iniciar la ejecución de las actividades Contratadas, deberá entregar el Plan de Trabajo el cual será revisado mensualmente para reportar avances y realizar los pagos respectivos.
4.	Para el Pago Mensual del Servicio Prestado, el futuro Contratista deberá entregar un informe mensual, el cual se deberá exponer al supervisor con la misma. La siguiente documentación será la revisada y exigida para que sea recibida su factura y se inicie el trámite de la misma: Factura por concepto del mes a pagar Pago de Parafiscales (últimos seis meses) Informe cumplimiento actividades acuerdo cronograma Informe cumplimiento horario Informe de capacitación Informe de calidad Informe de satisfacción Informe análisis puntos de atención y oportunidades de mejora Plan de trabajo para las no conformidades presentadas.
5.	El futuro Contratista sólo podrá pasar facturación por la totalidad del Servicio Prestado cuando los puestos de trabajo nunca hayan estado vacíos; en caso de no enviar el personal de apoyo para realizar los reemplazos de las personas ausentes del Proyecto, el futuro Contratista descontará los días que estuvo vacío cada puesto de trabajo.

Atentamente,

NOMBRE COMPLETO
C.C.
NOMBRE COMPLETO DE LA PERSONA JURÍDICA
NIT.