Anexo 1 sub anexo b especificaciones técnicas servicio y operación

A continuación, se describen los requerimientos para la prestación del servicio del Centro de Contacto y BPO que se requieren para la implementación de todos los servicios a contratar por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Las siguientes cantidades deben ser las mínimas para operar, sin embargo el Contratista debe reportar a la entidad los consumos y necesidades adicionales enmarcadas en el seguimiento de la operación, con el fin de garantizar la correcta prestación de cara al ciudadano.

2. SERVICIOS TECNOLÓGICOS Y DE INTERCONEXION

ITEM	SERVICIO	DETALLE	CANTIDAD
2.1	Enlace Dedicado entre puntos	20Mbps	2
2.2	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response)	Voz profesional femenina	30
2.3	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador	N/A	40.000
2.4	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	40.000
2.5	Minuto Virtual Hold	N/A	300
2.6	Web Callback	N/A	5
2.7	Mailing	N/A	11.000
2.8	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos	Doble via	6.000
2.9	Chatbot	N/A	18.000

Trasversales

Nombre del servicio	2.1 Enlace Dedicado entre puntos 20Mbps
Alcance del servicio	Conexión entre puntos ofrecida en medios terrestres. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación de centro de contacto.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

Unidad de facturación del servicio	Enlace dedicado puntos / Mensual
Características requeridas	**Descripción del requerimiento**
	El Contact Center debe estar conectado a la entidad ubicada en la carrera 13 # 27 - 00 a través de un canal dedicado para que los asesores puedan realizar las consultas de los diferentes aplicativos por medio de este enlace. Actualmente el canal se encuentra en las instalaciones de Outsourcing ubicado en la calle 31b # 14-25. Una vez instalado el canal dedicado se enviarán las URL que deben ser configuradas para la consulta de los diferentes aplicativos de la entidad. El Enlace Dedicado es un tipo de conexión que permite estar conectado permanentemente, es decir, las 24 horas del día, los 365 días del año, no se comparte con otros usuarios, la conexión es directa y exclusiva entre la entidad y el Contratista. Enlace dedicado entre puntos: conexión directa entre dos puntos definidos por la Entidad. Verificable por la Entidad en cualquier momento durante el servicio. Re-uso: 1:1. La entidad cuenta con dos líneas dedicadas las cuales son de propiedad de la Superintendencia de Industria y Comercio: local 601 5920400 y la línea nacional es la 018000 910165, actualmente se encuentran con el operador Movistar. Una vez instalado el canal dedicado se enviarán la URL que deben ser configuradas para la consulta de los diferentes aplicativos de la entidad. Para este ítem contemplan 2 unidades para lograr redundancia y respaldo, de modo tal que el Contratista garantice la continuidad ante una falla. En los costos del servicio el Contratista debe contemplar los costos de instalación y cross conexión El Contratista debe suministrar el servicio utilizando

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

	tecnología que le permita cumplir los ANS **Para garantizar la continuidad del servicio el contratista debe presentar el plan de continuidad y los planes de contingencia dentro del periodo de implementación y deben ser actualizados cada 6 meses.**
Instalación Canal Dedicado	El Contratista dispone de las herramientas para la operación del servicio y asume todos los costos generados por la instalación del canal, entre los que se encuentra el costo de cross conexión
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24

Canal telefónico

Teniendo en cuenta que la operación y la adquisición de Servicios BPO para los canales de atención se realizaba mediante el Acuerdo Marco de Precios en la Tienda Virtual del Estado Colombiano y al "Anexo 1. Fichas técnicas y condiciones transversales del Pliego de Condiciones la entidad tenía contratadas 43 troncales SIP, para atender todas las llamadas (Inbound/Outbound), permitiendo el flujo adecuado de llamadas, por lo que el contratista debe contemplar dentro de su propuesta y plataforma la cantidad de troncales adecuada, de acuerdo a la volumetría compartida y reportes de cifras suministrados por la entidad, por lo cual este valor debe estar incluido en la prestación del servicio, se estima que el mínimo de funcionamiento es de 45 troncales (las troncales SIP consiste en el servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación en Call Center para la entrada y salida de llamadas concurrentes - Las troncales SIP son físicas)

El contratante debe asignar un DID para el tratamiento de las llamadas inbound con las líneas que son propiedad de la entidad, no se tendrá intervención por parte de la entidad ni en troncales, ni por medio de datacenter.

La entidad cuenta con dos líneas dedicadas las cuales son de propiedad de la Superintendencia de Industria y Comercio: local 601 5920400 y la línea nacional es la 018000 910165, actualmente se encuentran con el operador Movistar, y son de tipo son tipo E1.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

El contratante debe asignar un DID para el tratamiento de las llamadas inbound con las líneas que son propiedad de la entidad, no se tendrá intervención por parte de la entidad ni en troncales, ni por medio de datacenter.

Nombre del servicio	2.2 Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva
Alcance del servicio	Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad
Unidad de facturación del servicio	Anuncio Grabado
Características requeridas	**Descripción del requerimiento**
Descripción	✓ Se contratan para la construcción inicial del IVR. ✓ La entidad requiere eventualmente grabar anuncios para divulgación de sus servicios, encuestas o cambio de los audios de información. Servicio que mediante un locutor profesional nativo (mujer) realice la grabación de anuncios publicitarios, informativos para el apoyo a las campañas de la Entidad, para divulgarlos a través de los canales de atención contratados, incluyendo la configuración de los correspondientes menús de acceso a los anuncios en el IVR. El locutor debe contar con experiencia en grabación de guiones, mensajes o cuñas publicitarias. El anuncio puede ser grabado en cualquier idioma solicitado por la Entidad, sin necesidad que la persona que graba el mensaje en el idioma diferente sea nativa en ese idioma solicitado. La grabación no debe presentar ningún error técnico o equivocación del locutor que desvirtúe el sentido o mensaje que se pretende transmitir. Adicionalmente, se debe ofrecer la publicación de anuncios en el IVR utilizando la grabación de los anuncios realizada por la Entidad. La Entidad realiza la proyección de la cantidad de anuncios requeridos durante la operación o vigencia del contrato. El Contratista factura los anuncios grabados en el respectivo mes. La Entidad debe proveer el libreto, texto o mensaje a grabar en cada anuncio. La grabación de los anuncios podrá ir

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

	acompañada de un fondo musical con sus respectivos derechos de autor, si la Entidad así lo requiere. En caso de que el anuncio vaya acompañado del fondo musical, la Entidad enviará el fondo musical con los derechos de autor respectivos para hacer uso de este.

Nombre del servicio	2.3 Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador
Alcance del servicio	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.
Unidad de facturación del servicio	Minuto IVR Enrutador
Características requeridas	**Descripción del requerimiento**
Descripción	El servicio de minuto IVR permite que el usuario navegue por un árbol de opciones del 0 al 9, y enruta la llamada a un grupo de agentes con el fin de tener anillos de atención especializados dependiendo del requerimiento. Una vez el usuario marca la opción se enruta a un grupo de agentes y el que está desocupado atiende la llamada. La Entidad define el horario durante la cual el servicio debe estar habilitado, lo cual se especifica en el Anexo 1 Anexo técnico BPO, el Contratista sólo factura los minutos consumidos durante esta jornada. El IVR debe garantizar las siguientes características: ✓ Anuncios grabados con locución profesional femenina de acuerdo con los textos proporcionados por la entidad. ✓ Indicación de la Política de tratamiento para que el ciudadano seleccione si la acepta o no mediante interacción con el teclado de su teléfono (la opción seleccionada por el

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

	ciudadano debe quedar registrada para posteriores consultas). ✓ Árbol de navegación para el horario hábil de acuerdo con lo indicado por la entidad. ✓ Implementación de encuesta de satisfacción al finalizar la atención del agente. ✓ Para el IVR del fin de semana se debe desarrollar el sistema de audiotexto de acuerdo con el diagrama proporcionado por la entidad; así mismo, debe contar con la opción de Buzón fuera de horario para capturar mensajes de los ciudadanos y proceder con la devolución de llamada en horario hábil. ✓ Ofrecer el servicio de virtual hold, en donde se almacenen los datos básicos (nombre, teléfono móvil, teléfono fijo, e-mail, entre otros) del ciudadano, para en un tiempo determinado devolver la llamada. El virtual hold deberá operar únicamente cuando se genere un flujo de llamadas que sobrepase la capacidad de agentes programados en un periodo específico para atender el servicio.
Canal de atención	Telefónico o Voz
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24

Nombre del servicio	2.4 Minutos de conexión outbound/Inbound
Alcance del servicio	Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la Entidad, es decir minutos de telefonía.
Unidad de facturación del servicio	Valor Minuto (Tipo de Minuto)
Características requeridas	**Descripción del requerimiento**

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

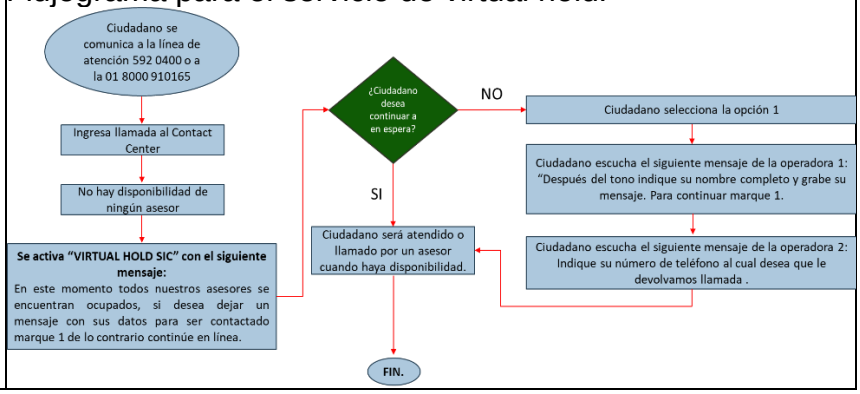
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

Descripción	Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la Entidad, es decir minutos de telefonía. Dentro de la gestión Outbound se realizan las siguientes actividades, entre otras: ✓ Instrucciones para conexión en SIC Facilita, para enviar mensajes o escribir, aclarar dudas sobre pretensiones, informar sobre cierres por no gestionable y cambios de modulo. ✓ Para la comunicación en única vía para el contacto de ciudadanos cuando requieren solicitud y aclaración de información con base en los procesos de la SIC. ✓ Para los orientadores Jurídicos y Diálogo social cuando el ciudadano tiene una orientación jurídica. ✓ Para la gestión de Buzón Fuera de Horario de todos los mensajes que deja el ciudadano en la franja de 7 de la noche a 7 de la mañana. ✓ Para la gestión Web Callback de los datos que deja el ciudadano por el formulario de la página ciudadano en la franja de 7 de la noche a 7 de la mañana. ✓ Para realizar gestión de cierre de ciclo de las encuestas de satisfacción, a los ciudadanos que califiquen con bajo puntaje, se realiza por medio de una gestión outbound a un porcentaje del 15% de las encuestas que se califiquen con bajo puntaje, vale indicar que, de acuerdo al número de encuestas, en algunos servicios se llama al 100% debido a la baja cantidad de encuestas insatisfactorias. ✓ El cierre de ciclo se aplica a las encuestas calificadas con (2) Insatisfecho y (1) Nada satisfecho.
Canal de atención	El Contratista de servicios debe aprovisionar el servicio, para que sean operados por los Agentes en el canal de atención telefónico o voz
Tipo de Minuto	Minuto Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

Reporte	El Contratista de servicios, debe disponer de una herramienta que permita obtener reportes que reflejen lo siguiente: Si la llamada fue efectiva, Duración de la llamada, No contestada, Número o contacto errado Cuelgue de la llamada, Celular apagado, Buzón de voz

Nombre del servicio	2.5 Minuto Virtual Hold
Alcance del servicio	Servicio virtual de recepción de llamadas que almacena los datos de contactoy la duda o inquietud del ciudadano, para en un tiempo máximo posterior, contactarse con el ciudadano con la información requerida.
Unidad de facturación delservicio	Minuto virtual hold
Características requeridas	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Servicio virtual de recepción de llamadas que almacena los datos de contacto y la duda o inquietud del ciudadano, para en un tiempo máximo posterior, contactarse con el ciudadano con la información requerida. Actualmente funciona como servicio de buzón en la recepción de llamadas en espera y fuera de horario de atención. El servicio virtual hold captura los datos básicos del ciudadano, como nombre, identificación, teléfono móvil, teléfono fijo, e-mail u otros datos requeridos por la Entidad. Flujograma para el servicio de virtual hold. 

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

Canalesde Atención alusuario	Telefónico o Voz (Virtual hold)
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24
Reporteria	Se debe contar con la posibilidad de obtener los siguientes tipos de reporte: • Dashboard que permita realizar seguimiento en tiempo real a la gestión registrada como Virtual hold. • Informe detallado de la gestión que incluya: estado de la solicitud de virtual hold, asesor que atiende, fecha y hora de la atención, TMO.

Nombre del servicio	2.6 Web Callback
Alcance del servicio	Servicio de registro telefónico a través de un formulario en la página Web de la Entidad para devolución de la llamada lo más pronto posible por un Agente, dentro del horario del canal telefónico.
Unidad de facturación delservicio	Licencia Web Callback / Mes
Características requeridas	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Canal de atención que mediante el registro de un número telefónico (fijo o móvil) en un formulario en la página web definida por la Entidad, posteriormente y a través de la plataforma el Agente designado recibe la notificación de registro para devolución de la llamada al número telefónico registrado.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

	Para cambios o mejoras la entidad se debe coordinar si requieren horas de desarrollo para este tipo de construcción y parametrización en los cambios en el formulario.
Reportería	Se debe contar con la posibilidad de obtener los siguientes tipos de reporte: • Dashboard que permita realizar seguimiento en tiempo real a la gestión registrada como Web Call Back. • Informe detallado de la gestión que incluya: estado de la solicitud de WCB, asesor que atiende, fecha y hora de la atención, TMO.

PLATAFORMA SERVICIOS TELEFÓNICOS

El software de gestión telefónica inbound debe permitir identificar:

- El número único de llamada
- Fecha y hora de la llamada
- Menú seleccionado.
- Duración de la llamada.
- Agente que atiende la llamada
- Municipio y departamento de procedencia de la llamada.
- Enrutamiento realizado de la llamada
- Motivo de la terminación de la llamada
- Crear una alerta en el software de gestión telefónica del agente que permita identificar cuando la llamada sobrepase X minutos con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO).
- Consultar remotamente on-line (VPN, web service, etc) el estado de los agentes.
- Permitir el monitoreo en tiempo real de los agentes.
- Entrada de llamadas a los agentes de forma silenciosa, con alerta de audio en la diadema telefónica y ventanas informativas en las pantallas.
- Realizar acciones correctivas o de ajuste de forma inmediata, por parte del coordinador, sin detener el servicio ni desconectar a los Agentes.
- Grabación de las llamadas realizadas.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

Reportería: Se debe contar con la posibilidad de medir en tiempo real todos los indicadores de ACD, TMO, (Tiempo medio de operación) Estados de Conexión, llamadas en cola, llamadas entrantes, abandonadas con la finalidad de generar reportes de forma diaria, semanal y mensual, así como intervalos máximos de 15 minutos. El sistema deberá permitir la elaboración de los informes personalizados, con cuadros analíticos y gráficos entre otros.

El software de marcación (outbound) debe permitir:

- Reprogramación de las llamadas.
- Transferencia de llamadas según lineamientos definidos.
- Registrar el motivo de la terminación de la llamada.
- Tipificar la llamada según proceso.
- Incluir observaciones a la llamada.
- Identificar el estado de las llamadas.
- Ser flexible y permitir que se añadan nuevos campos de información según lo requerido por la Entidad, incluyendo aquellos en los que se debe capturar información del ciudadano, tipo encuesta.
- Grabación de las llamadas realizadas.

Reportería: Se debe contar con la posibilidad de medir en tiempo real todos los indicadores: TMO, Estados de Conexión, llamadas en curso, marcaciones realizadas a cada número, con la finalidad de generar reportes de forma diaria, semanal y mensual, así como intervalos máximos de 15 minutos. El sistema deberá permitir la elaboración de los informes personalizados, con cuadros analíticos y gráficos entre otros.

GESTIÓN OUTBOUND

Requerimiento de outbound Preview.

A continuación, se realiza una descripción de la gestión que se realiza en las llamadas de salida:

Gestión Outbound SIC Facilita:

- Establecer comunicación con los consumidores de la agenda diaria programada, con el fin de brindar instrucciones de conexión a la sesión de chat.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

- Establecer comunicación con los consumidores, con el fin de brindar soporte de escritura en la sesión de chat, cargue de documentos, entre otros, de acuerdo con las novedades reportadas por los mediadores.
- Brindar soporte de registro en la plataforma SIC Facilita para aquellos consumidores que han reportado alguna novedad con el proceso.
- Realizar las validaciones necesarias con los consumidores, respecto a reclamaciones nuevas que ingresen a la plataforma SIC Facilita, de acuerdo con los reportes de los mediadores. “Bitácora de dudas”
- Gestionar las bases que se remitan ocasionalmente por parte de sus líderes.
- Comunicarse con los consumidores que presenten inconsistencias con los datos de registro y se requiera el envío de cédula de ciudadanía.
- Gestionar la base de “cambio de módulo” para aquellos casos donde se realizó un cierre por no gestionable por esta causal.
- Apoyar la gestión de reclamos en el estado “pendiente gestión administrador” donde se debe establecer comunicación con los consumidores.
- Realizar las llamadas a los ciudadanos con solicitudes especiales.

Gestión Buzón Fuera de Horario

El proceso se realiza luego de que el ciudadano deja mensaje en el buzón que se habilita desde las 7:00 pm hasta las 07:00 am y fines de semana, cuando marcan a las líneas de la entidad (601) 5920400 y 01 8000 910 165, se activa la opción de dejar un mensaje para ser contactado:

- Se realiza escucha de las llamadas grabadas en el buzón.
- Se consolida en archivo de Excel.
- Se realiza llamada a los ciudadanos dentro de las 24h hábiles siguientes a la comunicación del ciudadano.
- Se realiza gestión de tipificación en el CRM.

Gestión Web Callback Outbound.

Se descargan los datos que los ciudadanos dejan en el formulario de la página de la entidad (Trámites y Servicios / Callback) entre las 7:00 pm y 07:00 am:

- Minero de datos descarga el formulario.
- Se consolida en archivo de Excel.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

- Se realiza llamada a los ciudadanos dentro de las 24h hábiles siguientes a la comunicación del ciudadano.
- Se realiza gestión de tipificación en el CRM.

Canal virtual

Nombre del servicio	2.7 Mailing
Alcance del servicio	Servicio de envío de correos electrónicos de manera masiva y personalizada.
Unidad de facturación del servicio	Correo efectivo enviado
Características requeridas	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Servicio de envío de correos electrónicos de manera masiva y personalizada. El Contratista debe contar con una herramienta que permita el envío masivo de correos electrónicos, así como el envío de correos electrónicos personalizados con herramienta de diseño y plantillas. La Entidad debe enviar un listado o base de datos con los correos electrónicos y nombres de las personas a quienes se enviará un correo electrónico de manera masiva y personalizada. El correo electrónico opera bajo el dominio de la Entidad si esta así lo requiere, para lo cual la entidad realizará configuraciones en su dominio que permitan el acceso a la herramienta de envíos masivos del Contratista y hacer el envío, de lo contrario el Contratista debe enviar los correos electrónicos y personalizados desde un correo electrónico o herramienta de su propiedad y con su dominio disponible y autorizado por la Entidad. En caso de que la Entidad cuente con servicio de correo en la nube, el Contratista de servicios debe verificar el acceso y acciones a realizar a través de los permisos asignados por la Entidad para la gestión del correo electrónico. El Contratista debe facturar mensualmente, los servicios efectivamente prestados, es decir los correos electrónicos

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

	enviados. La plataforma de mailing debe permitir: • Realizar depuración de la base de datos del mailing, permitiendo identificar correos con estructura errada, identificación de dominios específicos, correos duplicados, correos temporales, correos rolebased (grupos) y otros que puedan afectar la efectividad del envío. • Función de “sugerencia” para identificar y corregir correos posiblemente mal registrados. • Diseño y personalización de plantillas de acuerdo con la necesidad de la entidad. • Envío de adjuntos tales como archivos PDF, imágenes, HTML. • Debe contar con opciones de personalización del mensaje (tipo de letra, colores, fondo, alineación, márgenes, divisiones, botones de acción, etc.) • Debe contar con opción de lanzar prueba previa al envío del mailing. • Integración con otras herramientas para envío automático de mensajes como en el caso de confirmación de agendamiento de citas.
Reportería	Se debe contar con la posibilidad de obtener los siguientes tipos de reporte: ✓ Dashboard general de avance de la campaña, que contemple datos estadísticos y gráficas dinámicas actualizables en tiempo real. ✓ Informe detallado de la gestión que incluya: estado del mensaje, motivo del estado, tipo de error generado, conteo de mensajes abiertos y conteo de clicks en links enviados. ✓ Descargable en Excel y/o formato.csv.

Nombre del servicio	2.8 Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

Alcance del servicio	Servicio de mensajes cortos conocido como SMS (Short Message Service), disponible en los teléfonos móviles que permite el envío y recepción de mensajes de texto entre teléfonos móviles
Unidad de facturación del servicio	Tipo SMS enviado
Características requeridas	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Servicio de envío de mensajes cortos – SMS a los teléfonos celulares definidos por la Entidad, con extensión máxima de 160 caracteres por mensaje. El servicio debe permitir el envío de mensajes a los teléfonos celulares de los operadores móviles de telefonía celular. El servicio de mensajes cortos – SMS llega al 100% de los celulares en Colombia sin discriminar operador, plan o tipo de celular, Siempre y cuando el servicio se encuentre habilitado en todos los operadores; Debe llegar adicionalmente, a AVANTEL teniendo en cuenta su cobertura. El Contratista debe contar con una herramienta que permita el envío masivo de mínimo 1000 SMS/minuto, así como el envío de mensajes cortos – SMS personalizados y el registro de las respuestas recibidas para los SMS en doble vía. La Entidad debe enviar un listado o base de datos con los números celulares y nombres de las personas a quienes se enviará un mensaje corto – SMS de manera masiva y a cuáles personalizada. El servicio incluye la retransmisión de mensajes cortos – SMS de manera continua y automática y por una única vez durante las 24 horas siguientes a su envío, para los casos en los cuales el celular se encuentre apagado y no reciba el mensaje; El Contratista debe contemplar en el valor del servicio, los costos de retransmisión y la Entidad paga por los SMS efectivos enviados.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

	Los mensajes SMS se envían con el propósito de recordar al consumidor la fecha para la cual tiene programada una mediación o una cita agendada para atención personalizada, de esta forma se pretende disminuir el porcentaje de inasistencia. El SMS en doble vía se considera envío y respuesta, se debe contemplar la reportería para esta respuesta, ya que se utilizará para confirmar la cita de la mediación o agendamiento para la gestión de reprogramación. La plataforma de SMS debe permitir: ○ Diseño y personalización de plantillas de acuerdo con la necesidad de la entidad. ○ Integración con otras herramientas para envío automático, como para el agendamiento de citas. ○ Envío de mensaje de prueba antes de proceder con el lanzamiento de la campaña. ○ Cantidad de confirmaciones y respuestas para gestión.
Reportería:	Se debe contar con la posibilidad de obtener los siguientes tipos de reportes: • Dashboard general de avance de la campaña que contemple datos estadísticos y gráficas dinámicas actualizables en tiempo real. • Informe detallado de la gestión que incluya: estado del mensaje, motivo del estado, tipo de error generado, conteo de mensajes abiertos. • Descargable en Excel y/o formato .csv

Nombre del servicio	2.9 Chatbot
Alcance del servicio	Asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de canales de comunicación por texto. El Chatbot Smart permite masificar atención con interpretación del texto escrito por el usuario usando tecnologías como inteligencia artificial, machine learning y

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

	brinda solución de acuerdo con los flujos de conversación o diálogo que tiene parametrizados.
Unidad de facturación del servicio	Respuesta Chatbot (Conversación)
Características requeridas	**Descripción del requerimiento**
Requerimiento	Asistente virtual que permite entablar una conversación con los seres humanos a través de canales de comunicación por texto entablando un Chat cognitivo que es capaz de interpretar la intención del usuario y formular las respuestas. El servicio de Chatbot Smart, debe permitir lo siguiente: • Captura y registro de los datos del usuario. • Definición de los flujos conversacionales o de dialogo. • Manejo de respuesta con imágenes, audios o inclusive videos cortos. • Permitir habilitar la salida del flujo, para ser atendido por un Agente humano. • Permitir acceder otro canal de comunicación al usuario, por ejemplo, programar llamada telefónica, desborde al chat. • Evaluación del chatbot. • Continuo aprendizaje automático. • Redacción gramatical de las respuestas. • Uso de palabras predictivas. • Textos cortos y objetivos de la respuesta. • Rediseño de los flujos. • Revisión de analítica constante. • Revisión de las preguntas no resueltas para construcción de nuevos flujos de conversación, actualizar preguntas. • Debe guardar el contexto de la conversación para responder posteriormente • Registro de toda la conversación. • Redirigir a un asesor de chat o videollamada de acuerdo con lo que requiera el ciudadano. • El Chatbot debe permitir disponer botoneras, en los

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

	canales que así lo permitan. • Redirigir al ciudadano a programar una llamada por medio del WCB. • Enviar la conversación al correo al terminar la atención. La Entidad acompañará el proceso de construcción del Chatbot y brindará la base de respuestas a las preguntas que sean definidas de acuerdo con los flujos de conversación definidos, de igual forma la Entidad define los criterios de personalización, plantillas de respuestas y demás criterios requeridos para la construcción del Chatbot. Los servicios que se gestionarán a través del chatbot son los siguientes: • Cobro coactivo • Competencia • Dialogo Social • Garantía • Guía de Influenciadores • Misión Ubicación • Normativa • Nuevas creaciones • Otras funciones de la SIC • Protección al Consumidor • Protección de datos • Registro Nacional de Base de Datos; RNBD • Reglamentos técnicos • Sede Electrónica • Servicio de comunicaciones • Servicios de mensajería, servicio de correo • Sic Facilita • Signos Distintivos (Marcas) • Solicitud capacitaciones SIC • Demás temas que solicite la entidad por la dinámica de los productos y servicios La entidad cuenta con una base de aproximadamente 350 preguntas frecuentes, no obstante, a lo anterior, la entidad

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

	podrá solicitar la inclusión, ajuste o retiro de servicios en el chatbot, preguntas y/o temas, de acuerdo con las necesidades operativas del servicio.
Tecnologías implementadas	Debe contemplar tecnologías como: ✓ Robotic Process Automation RPA ✓ Artificial Intelligence AI ✓ Machine Learning ✓ Natural Language Processing NLP
Implementación en canales de atención por texto	Chat vía Web
Horario de Atención	Servicio 7x24
Reportería:	Se debe contar con un dashboard que permita el seguimiento en tiempo real de las interacciones atendidas a través de la herramienta. Se deberá poder generar informes detallados que permitan identificar ciudadanos frecuentes, cantidad de interacciones, temas frecuentes.

PLATAFORMA SERVICIOS VIRTUALES

A. El software de gestión para chat virtual, donde actualmente se reciben el desborde del Chatbot debe permitir:

- Parametrizar la cantidad de chats simultáneos que recibirá el agente.
- Registrar el motivo de la terminación del chat.
- Identificar quién finaliza la interacción. (Agente o Usuario)

Reportería: Se debe contar con la posibilidad de medir en tiempo real todos los indicadores: TMO, Estados de Conexión, chats en curso, con la finalidad de generar reportes de forma diaria, semanal y mensual, así como intervalos máximos de 15 minutos. El sistema deberá permitir la elaboración de los informes personalizados, con cuadros analíticos y gráficos entre otros.

B. El software de gestión para RRSS virtual debe permitir:

- Identificar característica de influencer en las RRSS gestionadas.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

- Responder a través de DM aún cuando el ciudadano no haya utilizado este medio al escribir a la cuenta de la entidad.
- Integración entre la tipificación registrada en la plataforma y la registrada por los demás canales o servicios de atención en CRM.
- Identificar cola de interacciones pendientes por gestionar.
- Trazabilidad de los casos recibidos y atendidos.
- Asignación automática de los casos a los agentes disponibles, con la opción de asignación manual en caso de ser necesario.
- Contestar el 100% de las interacciones que ingresen por medio de las redes sociales (Instagram, X y Facebook) según el manual entregado por el Grupo de Comunicaciones para gestionar las atenciones según los lineamientos que se encuentren vigentes.
- El software debe generar un mensaje cuando se emite respuesta por fuera de la plataforma, que permita identificar cuando

Reportería: Se debe contar con la posibilidad de medir en tiempo real todos los indicadores: Estados de Conexión, interacciones en curso, respuestas generadas, con la finalidad de generar reportes de forma diaria, semanal y mensual, así como intervalos máximos de 15 minutos. El sistema deberá permitir la elaboración de los informes personalizados, con cuadros analíticos y gráficos entre otros. Deberá ser posible la generación de reportes de manera independiente para cada red social.

C. El software de gestión para videollamada debe permitir:
   - Grabación de audio y video para posterior consulta.
   - Monitoreo de las interacciones en tiempo real.
   - Alarma silenciosa de ingreso de interacción.
   - Aplicación de encuesta de satisfacción al finalizar la interacción.

Reportería: Se debe contar con la posibilidad de medir en tiempo real todos los indicadores: TMO, Estados de Conexión, videollamadas en curso, con la finalidad de generar reportes de forma diaria, semanal y mensual, así como intervalos máximos de 15 minutos. El sistema deberá permitir la elaboración de los informes personalizados, con cuadros analíticos y gráficos entre otros. Software o plataforma tecnológica de centro de contacto como servicio, que permite al Agente gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención requeridos por la Entidad.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

Para la gestión de los servicios virtuales, el equipo trasversal, Gerente, Coordinadores, Supervisores, Lideres de calidad, debe contemplar que el correo electrónico cuente con una capacidad mínima de 20 megas teniendo en cuenta que los archivos que se comparten entre el Contratista y la entidad requieren dicha capacidad. La distribución se realizará en conjunto con el Contratista al momento de la implementación e inicio de la operación.

3. SERVICIOS ALISTAMIENTO

SERVICIO	CANTIDAD
Horas de desarrollo	3.314
Distintivo	14 (total del contrato)
Cerramiento	250 mt2

DESARROLLOS

Nombre del servicio	3.1 Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales
Alcance del servicio	Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través del Contratista de Servicios BPO enfocadas en llevar a cabo las integraciones con sistemas de información, aplicaciones de la Entidad, así como los servicios asociados con analytics, canales digitales y de automatización.
Unidad de facturación del servicio	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales
Descripción	Servicio de hora de desarrollo para implementar Chatbot Smart, desarrollo de servicios u otros desarrollos que se requieran para cubrir las necesidades de la Entidad se deben acordar el Contratista y la Entidad.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

	El detalle de los desarrollos se encuentra en el Anexo 1.5 Desarrollos para la operación

DISTINTIVO

Nombre del servicio	3.2 Distintivo Institucional
Alcance del servicio	Servicio de entrega de uniforme con la imagen institucional de la Entidad, por Agente.
Unidad de facturación del servicio	Distintivo Institucional / Agente
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	El distintivo institucional por Agente corresponde a: tres (3) camisas o camisetas en poliéster o algodón, en el color que defina la Entidad al iniciar el contrato. Una (1) chaqueta elaborada en material impermeable, poliéster u otro definido entre las partes, con cuello alpinista, cierre frontal en cremallera y bolsillos o un (1) blazer formal, en el color que defina la Entidad. El uniforme para cada Agente debe tener el estampado de la imagen institucional de la Entidad, tanto en las camisetas como en la chaqueta. El uniforme por Agente debe ser entregado nuevo y debe contar con una vida útil de mínimo doce meses. Dado lo anterior, la Entidad definirá al inicio de la operación el uso de los distintivos de acuerdo con las políticas de atención presencial a los ciudadanos, el oferente debe entregar las muestras de cada pieza para contar con la aprobación por parte de la entidad. A continuación de detalla el detalle de los distintivos:

Distintivo	Cantidad

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

		Punto de atención Bogotá	5	
		Punto de atención Bogotá-Recepción	1	
		Backoffice en la entidad	3	
		Agentes Videollamada	4	
		Agentes Lengua de señas	1	
		TOTAL ANUAL	**14**	

Cerramiento

Nombre del servicio	3.3 Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto
Alcance del servicio	Servicio en Contact Center, que busca tener un área dedicada exclusivamente para la operación de la Entidad con la privacidad para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Metro cuadrado m² cerrado
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	El servicio busca tener un área dedicada exclusivamente para la operación de la Entidad con la privacidad para la prestación del servicio. El servicio es un espacio físico en el Centro de Contacto, cerrado e independiente para la operación de la Entidad que tenga lo siguiente: • Contar con los controles físicos que impidan el ingreso de personas no autorizadas, la Entidad requerirá el uso de tarjetas, enrolamiento de huellas y/o controles de acceso. • Contar con los controles lógicos que impidan la extracción de la información manejada en la operación de la Entidad. • Control que impida el ingreso de dispositivos que permitan almacenar o copiar cualquier tipo de información, o medios de comunicación, que no sean suministrados por la Entidad. • Control que impida el uso de dispositivos de

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

	almacenamiento no autorizados por la Entidad. • Bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la usada para la prestación del servicio. El espacio físico dispuesto para el cerramiento donde operará la campaña de la Entidad debe garantizar las condiciones medioambientales exigidas cómo requisito mínimo en la infraestructura física del Centro de Contacto. El cobro se hace por los gastos en los que incurre el Contratista para cerrar el m², es decir, se cobra una sola vez durante la operación, por lo tanto, el cerramiento se debe mantener durante toda la ejecución del contrato y sus modificaciones. Cualquier cambio o modificación que el Contratista planee realizar debe ser notificado previamente a la Supervisión del contrato.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

Nuestro aporte es fundamental,
al usar menos papel contribuimos con
el medio ambiente

Teniendo en cuenta la importancia de garantizar la continuidad y estabilidad de los servicios se requiere que asesores de línea, chat (desborde chatbot) y videollamada presten su servicio en las instalaciones del Contact Center, sin embargo esta distribución se revisará al iniciar la operación, de acuerdo con el comportamiento y necesidad del servicio.

GESTIÓN RECURSOS TECNOLÓGICOS

Equipos de Cómputo o Portátiles	El sistema operativo debe ser (i)Windows en una versión soportada por el fabricante o (ii) Linux (Ubuntu, CentOS, SUSE, RHEL, Fedora) en una versión soportada por el fabricante o la comunidad. El Contratista debe proporcionar el sistema operativo necesario para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio. El sistema de gestión de los computadores debe tener la capacidad de aplicar la última versión de las actualizaciones y parches de seguridad liberados por los fabricantes del software instalado en los equipos.
Conectividad	El Contratista debe garantizar una velocidad mínima de acceso a internet de 4Mbps por cada 40 puesto de trabajo durante la ejecución del contrato, cuando los servicios contratados están en la sede del Contratista. También debe garantizar la redundancia de la conectividad. El Contratista debe disponer de: i. Una herramienta tipo MRGT que permita monitorear el desempeño de los canales y su comportamiento en cuanto a ocupación y ancho de banda. ii. Una herramienta de administración de ancho de banda y de filtrado de contenido hacia páginas web., que muestre los resultados del monitoreo con gráficas, información histórica de meses anteriores y para el mes en curso en tiempo real (con un retraso menor a 5 minutos), y que puedan ser consultados. La infraestructura de red debe bloquear todo tipo de conexión a redes y servicios distintos a los requeridos para la prestación del servicio.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

Diademas	Todo el personal de la operación debe disponer de diademas ergonómicas livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos.
Software de gestión de Agentes vinculados a la operación	El Proveedor debe disponer de una herramienta de control de acceso por roles e identificación de cada persona, para los agentes, supervisores, líderes de calidad, formadores, es decir, según las actividades a desarrollar. La plataforma o software debe: • Controlar el acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación • Visualizar el estado del personal en cualquier situación • Generar reportes diarios y consolidados • Gestión de cambios en la configuración y permisos en la plataforma.
Mantenimiento	El Contratista debe hacer mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos que entrega a la Entidad para la operación de Servicios BPO y a toda la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio. El Contratista debe garantizar que los equipos siempre están en funcionamiento, para lo cual debe suministrar los repuestos e insumos necesarios o remplazo de este en caso de que la falla no tenga solución. El Contratista debe hacer al menos un (1) mantenimiento preventivo al año y debe asumir los costos de realización del mantenimiento.
Grabación y almacenamiento de transacciones	El Contratista debe realizar la grabación del 99.6% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida) y el 99.7% de la duración total de cada llamada. Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; Agente que recibe la llamada. La Entidad podrá definir la estructura del nombre de las grabaciones.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co
Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente

	El Contratista debe entregar las grabaciones de las transacciones mensualmente en almacenamiento externo (Disco Duro) con cifrado a nivel de archivo o de disco, almacenamiento en la Nube o a través de un FTP, SFTP, en formato convencional deWindows o MP3 o el adecuado para que puedan ser descargadas y consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Entidad para verificación de estas. **Etiquetado de las Grabaciones:** • Id interna • Celular • Extensión • Fecha • Hora inicio • Hora fin • Skill campaña • Login **Formato de las Grabaciones:** MP3, MP4 ó WAV. **Nota:** La entidad se permite informar que es viable usar el protocolo SFTP para la transmisión de la información. El Contratista debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo doce (12) meses. El Contratista debe realizar la grabación de todas las transacciones generadas en los diferentes canales de atención contratados por la Entidades en las condiciones acordes a cada transacción generada en cada canal de atención y operación. Se debe informar a la Entidad que tipo de información se graba y será entregada como soporte El contratista debe realizar la grabación de pantalla del 100% de las atenciones de videollamada de lengua de señas, la videollamada general se determinará un porcentaje en la fase de alistamiento.

Sistema de gestión deaprendizaje	Contar con un sistema de gestión de contenidos en el cual la Entidad pueda divulgar información relacionada con temas de gestión del servicio y temas misionales, que permita a los Agentes realizar una búsqueda fácil por palabra clave o identificadores.
Copias de seguridad	El Contratista debe realizar una copia de seguridad mensual de las transacciones generadas en la operación de la Entidad y disponer de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente que permita el almacenamiento por un periodo de seis (6) meses y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.
Seguridad de la infraestructura	El Contratista es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS). El Contratista es responsable de respaldar y proteger la información de modo que la información de la Entidad pueda ser recuperada al estado de 24 horas antes.

Elaboró:
Componente Técnico: Delby Tatiana Latorre Cruz.
Componente Financiero: Johana Isleny Huertas Torres.
Componente Jurídico: Daniela Poveda Criollo y Maria Angélica Martínez Pardo

Revisó:
Coordinadora Atención al Ciudadano: Paola Andrea Mejía Hoyos
Enlace financiero OSCAE: Luz Dary Orjuela Ramírez
Enlace Jurídico OSCAE: María Claudia Osorio Bohórquez

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 ~ Radicaciones: Av. carrera 7 #31A-36, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

Nuestro aporte es fundamental, al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente