AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	**ANEXO N°1 "FICHA TÉCNICA"**

ANEXO No. 1 FICHA TÉCNICA

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS.

DESCRIPCIÓN:

Objeto: Prestar el servicio de Centro de Contacto para atender la línea gratuita de atención de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN, incluyendo la administración de mensajería de texto y de chat interactivo para la atención de las personas objeto de atención de la ARN.

BENEFICIOS ESPERADOS:

- ✓ Tener un nivel de atención de mínimo 95%
- ✓ Nivel de servicio 80/20 en la atención de las llamadas contestadas.
- ✓ Implementación de inteligencia artificial en la plataforma omnicanal permitiendo actualizar automáticamente la gestión del bot, respuestas automáticas a medida que el sistema recolecta y recibe la retroalimentación, de las respuestas generadas por los asesores, permitiendo a su vez la creación de plantillas de respuesta y flujos de atención de forma natural.
- ✓ Mayor control de medición y gestión de indicadores (satisfacción del cliente, RPL (resolución en la primera llamada). Nivel de servicio. Adherencia al cronograma, calidad del contacto, TMO (tiempo medio operativo, examen de conocimiento).
- ✓ Apropiar el proceso de servicio al ciudadano y su información a los agentes que atenderán a los ciudadanos
- ✓ Centralizar toda la información de los ciudadanos en el sistema de información destinado para tal fin.
- ✓ Posibilita la segmentación de ciudadanos.
- ✓ Construcción y análisis de resultados a través de indicadores de gestión.
- ✓ Personal capacitado y actualizado
- ✓ Estructurar un modelo de experiencia al usuario de 360" basados en la integración de todos los sistemas de información de la entidad y los datos generados.
- ✓ Implementar una plataforma Omnicanal de experiencia al usuario.
- ✓ Entregar canales alternos y autogestionables a los ciudadanos de la entidad.
- ✓ Apoyo, monitoreo y supervisión a la operación del contact center.

- ✓ La plataforma que debe implementar la Entidad debe contar con los siguientes beneficios:

- ✓ Mejorar la experiencia de ciudadano, garantizando el 99,4% de conectividad y el 99,5% de la atención de las llamadas y canales escritos dentro de los tiempos medios operativos establecidos por ANS.
- ✓ Optimización de procesos tecnológicos.
- ✓ Automatización de procesos manuales.
- ✓ Mayor control de medición y gestión de indicadores.
- ✓ Consolidación de procesos de servicio al cliente y su información.
- ✓ Centralizar toda la información de clientes en una única base de datos.
- ✓ Posibilita la segmentación de clientes.
- ✓ Construcción y análisis de resultados a través de indicadores de gestión.
- ✓ Auto gestión de los clientes
- ✓ Respuestas frecuentes las 24 horas del día, 365 días al año.
- ✓ Recepción de PQRS-D.

- ✓ Apoyar la gestión de operaciones que incluyen envió de notificaciones por diferentes canales a los ciudadanos.

SERVICIOS QUE DEBEN BRINDAR LOS CANALES DE ATENCIÓN:

- ✓ Cuando se requiera, elevar consultas y priorizaciones al interior de la Entidad sobre los temas consultados.
- ✓ Hacer seguimiento a las consultas.
- ✓ Brindar información de ubicación geográficamente los puntos de atención, oficinas de servicio al ciudadano con el fin de que los ciudadanos encuentren las oficinas más cercanas.
- ✓ Por medio del Chat virtual la ciudadanía puede escalar PQRS-D (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias),
- ✓ Registrar en el aplicativo destinado las PQRS-D (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias)
- ✓ Ejecutar procesos masivos, periódicos o esporádicos, que son propios del portafolio de servicios de la Entidad.
- ✓ Realizar la grabación masiva de las llamadas realizadas por los ciudadanos entrantes como salientes.
- ✓ Enviar notificaciones por diferentes canales a los ciudadanos.
- ✓ La plataforma debe permitir que los ciudadanos puedan sin dificultad pasar por los diferentes canales de atención ejemplo de una llamada, seguir la atención por canal escrito y finalizar con mensaje de texto, para medir la satisfacción entre otras.

1. CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Protocolo de Inicio de la operación	
La entidad y el contratista suscribirán un acta de inicio y un cronograma de trabajo para la implementación e inicio de la operación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato y aprobación de garantías. El acta de inicio debe ser elaborada por AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (la entidad) y firmada de común acuerdo por las partes. La entidad entregará al contratista el alcance y detalle los procesos de negocio a tercerizar, la información de integración con otros aplicativos de terceros o propios de la entidad, los canales de comunicación definidos asociados a los servicios contratados, fijar tiempos de implementación de todos los servicios y todo lo requerido para iniciar la operación. El tiempo transcurrido entre la suscripción del contrato y aprobación de garantías del contrato y el inicio de la operación de los servicios BPO son los definidos en los tiempos de aprovisionamiento. El contratista previo al inicio de la operación debe entregar a la entidad un listado de los Agentes y personal vinculado a la operación con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral	
Periodos de estabilización del servicio	Durante los tres (3) primeros meses de ejecución del contrato, el contratista y la entidad pueden completar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación, como parte de la estabilización del servicio. Las partes verifican que los servicios BPO solicitados en el contrato cumplen con la solicitud de la Entidad. En caso de que el contratista no cumpla con los ANS establecidos por (i) fallas en sus herramientas, o (ii) retrasos en la prestación del servicio

	causados por lentitud en los computadores de los agentes para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio, (iii) retraso en el aprovisionamiento de los servicios o (iv) inadecuada capacitación de los agentes, la entidad puede aplicar el descuento correspondiente. Las partes deben verificar el segundo caso a través de pruebas de la aplicación en computadores con mayor rendimiento y verificando si es necesario que el contratista proporcione equipos diferentes para eliminar estos retrasos. La entidad debe mantener indemne al contratista respecto de los ANS cuando ocurran fallas en las consultas en las aplicaciones propias, indisponibilidad de sus aplicaciones o fallas no atribuibles al contratista. Una vez finalizado el tiempo de estabilización del servicio, el contratista debe entregar a la entidad un reporte sustentado de los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización en el que indique (i) cuáles son los indicadores que no es posible garantizar con la estructura actual de la operación y (ii) qué cambios en la operación deben ocurrir para poder cumplir con los indicadores. La entidad puede modificar el contrato por medio de otrosí, para hacer los ajustes descritos por el contratista y necesarios para la operación contratada. Si la entidad no puede hacer los ajustes descritos por el contratista, los nuevos umbrales serán los que acuerden las partes. De no llegar a un acuerdo, las partes adoptarán los umbrales definidos por los reportes que sustentan los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales. Basado en el comportamiento histórico de la demanda del servicio, la entidad podrá argumentar el carácter estacional de su operación, con lo cual no será aplicable el ajuste de los umbrales de los ANS, conforme a los reportes del periodo de estabilización, pues no se estaría reflejando una situación homóloga a la realidad de la operación durante la vigencia del contrato. En su lugar, se actualizarán o escalarán periodo a periodo los umbrales de cumplimiento de los niveles de servicio de manera proporcional a la capacidad operativa de cada mes, previa definición de esta a partir del TMO meta definido, la ocupación mínima a cumplirse y la disponibilidad total de agentes. Lo anterior, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales. Si la Entidad no hace los ajustes recomendados por el contratista, no acepta los umbrales definidos, según el reporte del periodo de estabilización, o no argumenta y se acoge al tratamiento definido para operaciones con demanda de servicio estacional, no podrá hacer ningún descuento descrito en el ANS para los indicadores afectados. El periodo de estabilización puede repetirse para (i) las adiciones de nuevos servicios al contrato, (ii) cuando la entidad introduce cambios en la operación que incrementan en más del 20% el TMO, (iii) cuando se incremente la cantidad de Agentes en más del 20% a lo inicialmente contratado, o (IV) cuando por una situación imprevista cambian las condiciones de operación

	(por ejemplo, cambios normativos que alteran el volumen de transacciones, situaciones de emergencia, cambios en la estacionalidad de la operación, entre otros). En estos casos el periodo de estabilización es de 1 mes. En caso de que los cambios impliquen Agentes especializados, la estabilización se extiende 1 mes adicional. Este periodo de estabilización solamente aplica a los nuevos servicios y a los servicios afectados por la variación del TMO o por la situación imprevista o de fuerza mayor.
Protocolo de Finalización del Servicio	
Finalización de la operación	Dos (2) meses antes de finalizar el contrato, se acordarán los reportes e información que debe ser entregada por el contratista una vez finalizado el contrato y que sea requerido para la liquidación de este, en caso de que haya a lugar. Los reportes deben estar alineados con los reportes solicitados por la entidad durante toda la ejecución del contrato. Las actividades contempladas en el protocolo de finalización del servicio no significan costos adicionales para la entidad, ni para el contratista más allá de los servicios y condiciones definidas en los documentos de la licitación. La entidad y el contratista pueden hacer modificaciones al protocolo o decidir usar otro protocolo siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo. El contratista debe entregar la documentación de configuraciones y parámetros de los servicios contratados, procedimientos y tareas específicas contratadas sobre los servicios de la entidad, información necesaria para que la entidad pueda configurar sus servicios con otro contratista al finalizar el servicio en el tiempo pactado de acuerdo con el protocolo de finalización del servicio. El contratista debe entregar la información registrada en bases de datos producto de la gestión realizada durante toda la ejecución del contrato.
Tiempos de aprovisionamiento del servicio	A continuación, se relacionan los tiempos de implementación para los servicios contratados por la entidad. Se consideran tiempos en paralelo, dado que se pueden realizar actividades de manera simultánea. ✓ El contratista deberá realizar la implementación y puesta en funcionamiento de los servicios dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir de la firma del acta de inicio y acuerdo de confidencialidad. Entiéndase los servicios requeridos los siguientes:
Recurso Humano	Los servicios que involucren recurso humano deben ser aprovisionados de veinte (20) días previos a la fecha de inicio de la operación.
Comunicación Por Voz	Los servicios que involucren canales de comunicación por voz deben ser aprovisionados dentro de los cuarenta y cinco (45) días previos al inicio de la operación.
Comunicación Por Texto	Los servicios que involucren canales de comunicación por texto deben ser aprovisionados dentro de los cuarenta y cinco (45) días previos al inicio de la operación.
Canales De	Los servicios que involucren canales de comunicación digitales automatización

Comunicación Digitales Automatización	deben ser aprovisionados dentro de los cuarenta y cinco (45) días previos al inicio de la operación.
Recurso Tecnológico	El aprovisionamiento de los recursos tecnológicos para la implementación de los servicios BPO e integración de todos los servicios deben estar disponibles para el inicio de la operación. Dentro de estos servicios BPO se encuentran: Puesto de trabajo móvil sin Agente, Enlace dedicado entre puntos, Cabina de contacto telefónico y Quiosco virtual de auto- consulta, hora desarrollo u otros definidos con la entidad en el contrato. El contratista puede iniciar la operación con el mecanismo o solución provisional que permita prestar el servicio sin ningún costo para la entidad mientras contrata el enlace dedicado entre puntos requerido por la entidad, pero en ningún caso este mecanismo podrá superar los cuarenta y cinco (45) días calendario.

2. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS

# Requerimiento	Descripción
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. Cualquier otro software adicional debe ser adquirido a través del servicio de complementos del puesto de trabajo. • 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. • Cada computador debe tener acceso a Internet y estar conectado con la LAN del contratista . • Estos equipos y la operación se realizarán en las instalaciones del contratista.
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.
Conectividad	El contratista debe garantizar una velocidad mínima de acceso a internet para cada puesto de trabajo que le permita cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio durante la ejecución del contrato. Los servicios contratados deben operar en la sede del contratista. También debe garantizar la redundancia de la conectividad con Internet y con la ARN. El contratista debe disponer de: ✓ Una herramienta tipo MRGT que permita monitorear el desempeño de los canales y su comportamiento en cuanto a ocupación y ancho de banda. ✓ 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.
Software de gestión de Agentes vinculados a la operación	El contratista 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.
Integración con recursos de la Entidad	La Entidad solicitará, en caso de que lo requiera, la integración de recursos propios, como son aplicativos, sistemas de información y bases de datos con la plataforma de software de gestión del contratista y constituir así su propio CRM para la gestión de los Servicios BPO contratados. Para toda integración que requiera la Entidad con plataformas del contratista, la Entidad dimensionará las horas de desarrollo requeridas, las cuales deberán corresponder al alcance solicitado.
Mantenimiento	El contratista debe hacer mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos que dispone o aprovisiona y configura para e para la operación de Servicios BPO para la Entidad 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 cada seis meses de servicio y debe asumir los costos de realización de estos mantenimientos y de los mantenimientos correctivos, incluidos los repuestos.
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 dentro de las siguientes 24 horas, contadas a partir de la ocurrencia de un incidente que ocasione indisponibilidad del servicio y/o perdida de información. Se debe cumplir con los Acuerdo de Niveles de Servicio en cuanto a la disponibilidad de los servicios y la información.
Continuidad del Negocio	Entregar a la Entidad el plan de contingencia dentro de los días (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato para la prestación de los Servicios BPO. Implementar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los Servicios BPO.
Plan de Continuidad	El Plan de Continuidad de Negocio podrá ser ajustado durante la vigencia del

de Negocio	contrato y debe mantenerse actualizado. La Entidad puede solicitar una prueba de los resultados del último Plan de Continuidad de Negocio del proveedor.
CANALES DE ATENCIÓN	
Canal telefónico	Canal de atención telefónico mediante comunicación verbal en tiempo real. (Inbound, outbound, blending).
Software de gestión telefónica	El contratista debe disponer de un software que permita grabar el 99.6% de las llamadas de entrada y salida. El software debe registrar el nombre de las grabaciones en un medio que permita realizar la consulta con alguno de los siguientes parámetros: número de llamada, fecha y hora, ciudad y/o departamento de origen, TMO, agente que recibe la llamada. Disponer de una herramienta o plataforma de software de gestión telefónica que permita registrar o identificar: • El número único de llamada • Fecha y hora de la llamada • El agente que atiende la llamada • Información del usuario o ciudadano que se comunica con la Entidad. • Motivo o tipificación de la llamada. • Motivo de la terminación de la llamada • Observaciones a la llamada • Estado de la llamada • Tiempo de llamada • Debe permitir la generación de estadísticas en tiempo real de la operación admitiendo la personalización de los indicadores monitoreados. La información debe estar disponible para diferentes intervalos de tiempo (todo el día y la última hora). • Histórico de la gestión realizada con el contacto (Veces que se llamó, fecha, hora). • Integración o CTI
Distribución automática de llamadas	El contratista debe disponer de un sistema de distribución automática de llamadas (ACD) que permita: Contestar llamadas entrantes o realizar llamadas salientes Enviar llamadas a un asesor cuando haya un asesor libre o cuando termine la locución Gestionar las prioridades de asignación de llamadas Informar el tiempo de espera aproximado
Software para marcación (Canal telefónico)	El contratista debe disponer de un software que permita la marcación automática de registros telefónicos de la siguiente forma: • Marcado predictivo • Marcado progresivo • Marcado Preview El software debe permitir adicionalmente: • Reprogramar las llamadas • Registrar el motivo de la terminación de la llamada.

	• Detectar voz viva para descartar los buzones, tonos ocupados y contactos no efectivos. • Dejar un mensaje pregrabado si se detecta un contestador • Tipificar la llamada según proceso • Incluir observaciones a la llamada • Identificar el estado de las llamadas • Incluir las bases de datos de cada campaña de salida • Ser flexible y permitir que se añadan nuevos campos de información según lo solicitado por la Entidad, incluyendo aquellos en los que se debe capturar información del ciudadano, tipo encuesta.
Canal correo electrónico	Canal de atención que permite el intercambio (enviar y recibir) de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos, se puede enviar no solamente texto, sino todo tipo de archivos digitales.
Herramientas de Hardware y Software	El contratista de servicios debe disponer de los medios de comunicación (Internet), herramientas de hardware (Equipos de cómputo) y Software para llevar a cabo la gestión de la cuenta de correo electrónico. El sistema debe: • Permitir envío de mensajes en formato HTML. • Proporcionar plantillas de respuestas. • Permitir inclusión de archivos adjuntos. • Permitir la administración de los mensajes de correo y distribución automática a los Agentes. • Gestionar prioridades
Software para Mailing	El contratista debe contar con una herramienta para el envío masivo de correos, que permita el envío a mínimo 5.000 correos electrónicos simultáneos o de manera masiva por día. Debe permitir la generación de estadísticas en tiempo real de los envíos realizados, correos que rebotaron y correos abiertos, envío de mensajes en formato HTML e inclusión de archivos adjuntos.
Canal chat Web	Canal de atención y comunicación escrita en tiempo real a través de equipos electrónicos (PC, portátiles, tabletas, celulares, entre otros) que están conectados a Internet.
Herramientas de Hardware y Software	El contratista debe disponer de las herramientas de hardware y software para la atención del chat por parte de los agentes. El contratista debe estar en capacidad de publicar la herramienta de chat a través de una URL y permita ser integrado con el sitio web de la Entidad. El chat debe ser compatible con múltiples navegadores (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Safari y Opera). La herramienta de gestión del canal chat debe permitir: • Almacenar el chat • Identificar al ciudadano • Gestionar y atender múltiples chats o varias interacciones. • Enviar y recibir mensajes de texto, imágenes, audio, y archivos en cualquier formato, archivos de hasta 100 MB • Interacciones automáticas a través de chatbots

3.CONDICIONES TRANSVERSALES DE OPERACIÓN

# Requerimiento	Descripción
Idioma	El Proveedor debe prestar los Servicios BPO en idioma castellano.
Cambios durante la operación	El Proveedor debe realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo con los requerimientos de la ARN. Ajustar IVR, grabar e implementar nuevos anuncios.
Conectividad	Se debe garantizar una velocidad mínima de acceso a internet de para cada puesto de trabajo que le permita cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio durante la ejecución del contrato. Los servicios contratados deben operar en la sede del Proveedor. También debe garantizar la redundancia de la conectividad con Internet y con la ARN. Se debe disponer de: • Una herramienta tipo MRGT que permita monitorear el desempeño de los canales y su comportamiento en cuanto a ocupación y ancho de banda. • 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.
Reportes	El contratista debe realizar los siguientes reportes y remitirlos mensualmente: Informe detallado acerca de las actividades llevadas a cabo por parte del personal de soporte técnico. Reporte mensual de la herramienta de gestión de solicitudes donde se relacionen las solicitudes recibidas, la gestión realizada, los tiempos de solución y la solución entregada. Evaluación de las sesiones de capacitación. Adicionalmente debe garantizar el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida e incluyendo los datos capturados en el proceso de atención y los datos de tipificación de estos.
Herramientas de Monitoreo remoto	El contratista debe poner a disposición de la entidad herramientas para realizar monitoreo y calidad para dar cumplimiento al ANS de auditoria efectuada por la entidad, a la medida de precisión Error Critico de usuario de la operación de la entidad, así como, para realizar el seguimiento y parametrización que permitan generar reportes y visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera;(ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); (iv) tiempos de las llamadas; (v) número de llamadas perdidas; (vi) generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente; (vii) permita parametrizar los indicadores (a nivel de Agente o campaña) a monitorear en línea; y (viii) visualizar de diferentes formas los indicadores (gráficas, listas, comparadores) generando un análisis más detallado de la operación.

	El contratista debe disponer de mínimo dos (2) usuarios de la plataforma de reportes, para que la ARN pueda consultar la gestión de la entidad de modo que esta pueda llevar a cabo el monitoreo de calidad seguimiento y control de la operación. Todos los reportes que involucren la selección aleatoria de transacciones deben ir acompañados de la descripción de la metodología utilizada para hacer la selección. La entidad podrá solicitar un cambio en esta metodología, siempre y cuando se mantenga la completa aleatoriedad de la muestra.
Agentes de reserva	Se debe contar con un esquema de Agente de reserva que deberá utilizar en caso de ausencia temporal por novedades administrativas (permisos, licencias, renuncias, incapacidades). En todo caso, el Proveedor debe garantizar que los Servicios BPO operarán con la cantidad de Agentes y el mismo perfil contratado por la Entidad durante toda la ejecución del contrato. Los Agentes de reserva deben ser del mismo perfil del Agente que se ausenta temporalmente y debe estar a disposición del Proveedor para suplir las ausencias temporales presentadas en la inmediatez, deben estar formadas en el uso de las herramientas necesarias para operar el servicio y se debe capacitar en los temas propios de la operación de la ARN.
Atención a la ARN	Se debe disponer de un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el contratista proporcionará a la ARN un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO. Estas gestiones deben realizarse a través de una herramienta del contratista para el registro y gestión tiquetes, escalamiento de incidentes y trazabilidad a las solicitudes hasta su resolución.
Capacitación de los Agentes	Capacitar constantemente a los Agentes según la modalidad y grupo de trabajo en que presta el servicio de BPO a la entidad, con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la entidad. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el contratista. La entidad debe adquirir el servicio de entrenamiento adicional para cualquier capacitación o evento adicional. El contratista debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica
Asignación salarial del recurso humano	El contratista deberá garantizar en la ejecución del contrato, la observancia de las remuneraciones establecidas en cada servicio contratado, las cuales podrá pactar en las formas que sean amparadas por la Legislación Laboral Vigente, y para lo cual, podrá ejercer la libertad negocial de que trata el artículo 132 del Código Sustantivo del Trabajo. En todo caso, el pacto de remuneración deberá observar y acatar los límites legales establecidos por el ordenamiento Laboral en la materia
Horarios de disponibilidad de los servicios	Jornada Ordinaria: Días hábiles con la duración máxima correspondiente a la jornada ordinaria de trabajo definida en la normativa colombiana vigente. Para la operación el horario es de 8:00am a 6:00pm de lunes a viernes y sábados de 8:00 am a 1:00pm

	Servicio 7x24: Servicios automatizados prestados por el contratista siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas del día.
Horario de atención a la Entidad	El contratista debe poner a disposición de la entidad un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el contratista proporcionará a la entidad un sistema de atención para la recepción y gestión de incidentes o solicitudes relacionadas con la operación de los servicios BPO.

4. REQUERIMIENTO RECURSO HUMANO

1. Agente en sitio

CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN
Nivel de Educación	Bachiller.
Experiencia	Experiencia mínima de dos (2) años en operaciones de contact center preferiblemente en empresas que brinden servicio a entidades orientadas a la atención de población vulnerable.
EQUIVALENCIAS ENTRE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA	
Título académico	Experiencia equivalente
Estudiante Universitario o Técnico	Experiencia mínima de un (1) año en operaciones de contact center preferiblemente en empresas que brinden servicio a entidades orientadas a la atención de población vulnerable.
Remuneración mínima	Uno punto cinco (1,5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El contratista debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Habilidades y destrezas	• Aptitud de servicio • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina • Organización • Capacidad para seguimiento de instrucciones • 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	1. Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el contratista disponga para el registro de la operación. 2. 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. 3. Atender las llamadas entrantes 4. Proporcionar la información sobre los trámites y servicios de la ARN. 5. Resolver las inquietudes y preguntas de las personas que se comunican con la ARN. 6. Actualizar la información de las personas que pertenecen a los procesos de la ARN. 7. Recibir y dar el tratamiento que indique la entidad contratante en relación con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias PQRSD. 8. Seguir guiones de comunicación que se definan para la atención 9. Mantener un nivel óptimo de servicio para mejorar la satisfacción de los usuarios de los servicios y trámites de la ARN 10. Dar actualizaciones oportunas sobre el estado de las solicitudes de las personas que se comunican con la ARN Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o realizar campañas de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos. 11. Demás funciones solicitadas por la Entidad que estén relacionadas con su misión o definidas por la Entidad para la Operación y servicio del contrato

2. Agente técnico con dominio en lengua de señas colombiana.

Característica	**Descripción**
Nivel de Educación	Bachiller con domino de la lengua de señas certificada mínimo nivel 3.
Experiencia	Experiencia mínima de dos (2) años en operaciones de contact center preferiblemente en empresas que brinden servicio a entidades orientadas a la atención de población vulnerable.
EQUIVALENCIAS ENTRE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA	
Estudiante Universitario o Técnico con domino de la lengua de señas certificada mínimo nivel 3.	Experiencia mínima de un (1) año en operaciones de contact center preferiblemente en empresas que brinden servicio a entidades orientadas a la atención de población vulnerable
Remuneración mínima	Dos (2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El contratista debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.

Habilidades y destrezas	✓ Aptitud de servicio ✓ Excelente manejo de relaciones interpersonales ✓ Habilidad para negociación ✓ Disciplina ✓ Organización ✓ Capacidad para seguimiento de instrucciones ✓ Disposición para el trabajo bajo presión ✓ Habilidades de digitación ✓ Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail) ✓ Habilidades de consulta en Internet ✓ Manejo de herramientas de comunicación en Internet
Funciones	• Atender las llamadas entrantes y/o videollamadas según sea el caso. • Proporcionar la información sobre los trámites y servicios de la ARN. • Resolver las inquietudes y preguntas de las personas que se comunican con la ARN. • Actualizar la información de las personas que pertenecen a los procesos de la ARN. • Recibir y dar el tratamiento que indique la entidad contratante en relación con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias PQRSD. • Seguir guiones de comunicación que se definan para la atención • Mantener un nivel óptimo de servicio para mejorar la satisfacción de los usuarios de los servicios y trámites de la ARN • Atender las solicitudes del Grupo de atención al Ciudadano, en el caso que se requiera apoyo para la comunicación en lengua de señas. • Dar actualizaciones oportunas sobre el estado de las solicitudes de las personas que se comunican con la ARN. • Demás funciones solicitadas por la Entidad que estén relacionadas con su misión o definidas por la Entidad para la Operación y servicios del contrato

A continuación, se relacionan las diferentes alternativas de equivalencias entre estudios y experiencias aplicables de los diferentes perfiles de los Agentes o Recurso Humano

3. Supervisor Servicios BPO

CARACTERÍSTICA	**DESCRIPCIÓN**
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, estadistica, ingeniería y/o afines
Experiencia	Experiencia profesional mínima de dos (2) años, relacionada con supervisión, gerencia, organización, o administración, manejo de operaciones de contact center y seguimiento de presupuesto, preferiblemente en contratos con entidades cuya misión este orientada a sujetos especiales de atención.
EQUIVALENCIAS ENTRE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA	
Título académico	Experiencia equivalente

Profesional en carreras administrativas, estadistica, ingeniería y/o afines con título de posgrado en la modalidad de especialización.	Experiencia mínima de un (1) año, relacionada con supervisión, gerencia, organización, o administración, manejo de operaciones de contact center y seguimiento de presupuesto, preferiblemente en contratos con entidades cuya misión este orientada a sujetos especiales de atención.
Remuneración mínima	Cuatro (4.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Habilidades y destrezas	• Aptitud de servicio • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina • Organización • Capacidad para seguimiento de instrucciones • 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	1. Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo. 2. Hacer seguimiento general a la operación evitando que se presenten incidencias en la prestación del servicio y atender oportunamente las inquietudes, solicitudes que presente la ARN en relación con el servicio prestado. 3. Evaluar, controlar y medir el desempeño individual y del equipo de trabajo, con el objetivo de identificar necesidades de entrenamiento, capacitación, actualización y oportunidades de mejora de los agentes. 4. Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales. 5. Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la ARN. 6. Generar, analizar y proponer acciones inmediatas de acuerdo con los reportes de disponibilidad, adherencia, volumen, duración y por diseñar la malla de turnos de trabajo de acuerdo con el análisis de la información. 7. Garantizar el suministro de herramientas e instrumentos necesarios para que los agentes puedan prestar el servicio con calidad

5. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS OPERACIÓN

CANALES DE COMUNICACIÓN POR VOZ

A continuación, se describen los servicios asociados y relacionados a comunicación por voz

Código del servicio *IT-BPO-1*

Nombre del servicio	Troncal SIP
Alcance del servicio	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.
Cantidad en tiempo	12
Capacidad	10
Unidad de facturación del servicio	Canal en troncal SIP / Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Detalle	Este servicio debe ser contratado por la Entidad para la gestión del canal de comunicación telefónico, para la entrada y salida de llamadas. Debe ser dimensionado de acuerdo con la cantidad de Agentes disponibles para gestionar el canal telefónico, así como la transaccionalidad definida en este canal, por ejemplo, IVR transaccional, Voicebot y demás servicios de los que pueden hacer uso los usuarios para resolver sus inquietudes. Troncal SIP viene con plan de minutos ilimitados de conexión outbound local, por lo que estos costos de minutos outbound local no deberán cobrarse, ya que están involucrados dentro del servicio. El contratista debe tener la disponibilidad, instalación y configuración para coincidir con el inicio de la operación del canal de voz. El contratista debe disponer del ancho de banda de Internet necesario para garantizar la disponibilidad y calidad de servicio. Debe ofrecer seguridad y garantizar la interoperabilidad de dicha troncal.
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Mínimo 90 días calendario

Código del servicio *IT-BPO-4*

Nombre del servicio	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional
Alcance del servicio	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono a través de consultas a bases de datos o sistemas de información previa parametrización.
Cantidad en tiempo	12

Capacidad	3
Unidad de facturación del servicio	Minuto IVR Transaccional
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Servicio de IVR que al digitar algún dato numérico realiza consultas a bases de datos o aplicaciones de la Entidad para entregar información al usuario. Este IVR es el que te permite interactuar con bases de datos, donde el usuario, con elementos de validación como la cedula, puede auto atenderse y obtener información específica como su saldo, la fecha de pago de su recibo y el valor a pagar, entre otros. El acceso a la información debe contar con parámetros mínimos de seguridad, los cuales serán incluidos en las bases de información que suministra la Entidad y que son definidas desde el momento en que inicia la operación. La Entidad define el horario de la durante la cual el servicio debe estar habilitado, el contratista sólo factura los minutos consumidos durante esta jornada. La Entidad debe adquirir las horas de desarrollo para llevar a cabo las integraciones o consultas requeridas para generar la transaccionalidad del servicio.
Canal de atención	Telefónico o Voz
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El contratista debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio IT-BPO-6

Nombre del servicio	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.
Cantidad en tiempo	12
Capacidad	3
Unidad de facturación del servicio	Anuncio Grabado
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**

Descripción	Opción 1
	Servicio que mediante un locutor profesional (hombre o mujer) nativo 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 las Entidades. La Entidad realiza la proyección de la cantidad de anuncios requeridos durante la operación o vigencia 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 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. Cada anuncio grabado debe ser de máximo 3 minutos, en caso de que cada anuncio exceda los 3 minutos, se facturan la cantidad de anuncios correspondiente. Ej. 1 Anuncio de 17 minutos, se facturan 6 anuncios. **Opción 2** Se contempla como opción de grabación del anuncio haciendo uso de La conversión texto-voz, Text-to-Speech TTS por medios automáticos de una voz artificial dando cumplimiento a lo descrito anteriormente como requerimiento.
Tipo de Anuncio	Voz profesional - Grabación de anuncios IVR por locutor profesional Voz sintética - Grabación de anuncios IVR por TTS (Text to Speech)
Elasticidad para crecimientos	El contratista debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio IT-BPO-7

Nombre del servicio	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.
Cantidad en tiempo	12
Capacidad	6.000
Unidad de facturación del servicio	Valor Minuto (Tipo de Minuto)
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Corresponde al minuto de conexión, a partir del contacto efectivo con el ciudadano y que consume el Agente para la atención a través del canal contratado por la Entidad. Es decir, es el cobro del minuto desde que la llamada es contestada por el ciudadano. El servicio incluye todos los costos asociados a la telefonía. No incluye el Agente.
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 01-8000 Minuto Outbound desde celular a 01-8000 Minuto Outbound entre fijos en ciudades principales (Bogotá, Cali, Barranquilla, Medellín) Minuto Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional Minuto Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional Minuto Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular Minuto Internacional Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico, a fijos en Europa, Asia, Oceanía y el resto de América, a móviles en Europa, Asia, Oceanía y el resto de América y al resto del mundo. Minuto Inbound de fijo a 018000 Minuto Inbound de celular a 018000
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
Elasticidad para crecimientos	El contratista debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio IT-BPO-8

Nombre del servicio	Transferencia de llamadas
Alcance del servicio	Servicio de transferencia de las llamadas que ingresan al *Call Center* a un sistema telefónico definido por la Entidad u otro *Call Center* a nivel local o nacional. No es aplicable a la transferencia de llamadas internas entre la operación.
Cantidad en tiempo	12
Capacidad	1.200
Unidad de facturación del servicio	Transferencia llamada
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Corresponde al servicio de transferencia de llamadas que son recibidas en el Call Center y deben ser transferidas a la Entidad o pueden ser transferido a otro Call Center. El contratista debe establecer el formato y los medios por los cuales los Call Center alternos deben entregar la información y reportes para prestar el servicio de redireccionamiento de llamadas y consolidación de informes. La transferencia de llamadas o contactos puede realizarse de la siguiente manera: Por medio del consumo de minutos de conexión outbound, la Entidad debe hacer un promedio de consumo de minutos mensual que considere necesarios para la operación del servicio de transferencia de llamadas o contactos.
Canal de atención	Telefónico o Voz
Elasticidad para crecimientos	El contratista debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio IT-BPO-9

Nombre del servicio	Mensajes de voz o audio
Alcance del servicio	Servicio de envío de mensajes de voz o audio a teléfonos fijos o móviles de manera masiva y personalizada. El servicio debe estar disponible para teléfonos móviles que permitan la recepción de los mensajes de voz o audio y teléfonos fijos que tengan habilitado el servicio de mensajería de voz
Cantidad en tiempo	12
Capacidad	10.000

Unidad de facturación del servicio	Minuto mensaje de voz o audio entregado
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	El contratista debe contar con una herramienta que permita habilitar el servicio de envío de mensajes de voz o audios automatizados o pregrabados a teléfonos fijos o móviles definidos por la Entidad, así cómo debe permitir enviar mensajes de voz o audio pregrabados, de manera masiva y personalizada, es decir a un ciudadano especifico. El servicio debe permitir el envío de mensajes a los teléfonos celulares de los operadores móviles de telefonía celular. El servicio de mensajes de voz o audio 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 según la cobertura del operador. El contratista debe contar con una herramienta que permita el envío masivo de mínimo 1000 mensajes de voz o audio, así como el envío de mensajes de voz o audio personalizados. La Entidad debe enviar un listado o base de datos con los números celulares y nombres de las personas a quienes se enviará mensajes de voz o audio de manera masiva y a cuáles personalizada. El servicio se contempla mediante el uso de tecnología Text to Speech (TTS), la cual debe ser contratada por la Entidad mediante el servicio de grabación de anuncios. La Entidad debe contemplar el uso de canales dentro de la troncal SIP para hacer uso del servicio y evitar encolamiento.

Reportes	El contratista debe disponer de una herramienta que permita obtener reportes cuantitativos de la gestión para medir la efectividad de los contactos e identificar el porcentaje de los contactos que escucharon el mensaje completo en línea y cuales contacto no escucharon el mensaje de voz o audio. Los reportes deben indicar lo siguiente: Registros efectivos Registros no efectivos de operadora Registros no efectivos de maquina Marcaciones realizadas Número de barridos realizados a la base de datos Registros de Operadora Abandonados por contacto Mensaje efectivo Mensaje no efectivo Registros de maquina Buzón de mensajes Fax No contesta Ocupado Teléfono desconectado Tonos especiales
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El contratista debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio *IT-BPO-11*

Nombre del servicio	Clic to call
Alcance del servicio	Servicio telefónico de contacto directo, gratuito y en tiempo real puesto a disposición de los ciudadanos a través de un botón en el sitio web que la Entidad defina para que, por medio de un clic, los ciudadanos que visiten el sitio web puedan comunicarse verbalmente con el *Call Center*.
Cantidad en tiempo	12
Capacidad	1
Unidad de facturación del servicio	Licencia por puesto de trabajo / Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**

Descripción	Canal de atención mediante servicio telefónico de llamadas a través de página web desde un PC, portátil, celular o Tablet, generando contacto de forma inmediata con el *Call Center*. El servicio incluye la licencia para el puesto de trabajo y que será operado por los Agentes designados en la operación de la Entidad. El servicio, es decir, la licencia puede ser instalada en los equipos de cómputo del *Call Center* designados para la campaña de la Entidad. Se deben generar los reportes de las llamadas recibidas o perdidas a través de clic to call. Se debe permitir la configuración y filtros de las llamadas recibidas. Se debe generar la grabación de llamadas que ingresen a través de este medio. El contratista debe incluir como parte del servicio los recursos para el almacenamiento de las llamadas que se graben, y mantenerlas durante el término de ejecución del contrato y 30 días calendario más. Al finalizar el contrato puede entregar una copia de la grabación de las llamadas. Se deben generar los reportes de las llamadas recibidas o perdidas a través de clic to call.
Elasticidad para crecimientos	El contratista debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado, así: 25% de crecimiento del servicio

A. CANALES DE COMUNICACIÓN POR TEXTO

A continuación, se describen los servicios asociados a servicios de comunicación por texto.

Código del servicio *IT-BPO-13*

Nombre del servicio	Mailing
Alcance del servicio	Servicio de envío de correos electrónicos de manera masiva y personalizada.
Unidad de facturación del servicio	Correo efectivo enviado
Cantidad en tiempo	12
Capacidad	1.000
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**

Descripción	Servicio de envío de mensajes a correos electrónicos definidos por la Entidad. 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 a cuáles 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 enviados.
Herramientas de Hardware y Software	El contratista de servicios debe contar con una herramienta administradora de correo electrónico, que permita realizar la gestión del correo, que permita la configuración, organización y demás actividades asociadas a la gestión por correo electrónico. El contratista debe contar con una herramienta para el envío masivo de correos, que permita el envío a mínimo 5.000 correos electrónicos simultáneos o de manera masiva por día. El contratista debe disponer de la herramienta para obtener reportes que reflejen lo siguiente: Correos entregados, Rechazados (rebote) Apertura de correo
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El contratista debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio *IT-BPO-16*

Nombre del servicio	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos
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
Cantidad en tiempo	12
Capacidad	100.000
Característica requerida	**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. En caso de que un mensaje supere la cantidad de caracteres definida, se contemplan la cantidad de SMS adicionales tantos caracteres contengan el mensaje total, adicional debe contemplar el uso de caracteres especiales dentro del mensaje, como tildes, signos (*, +, /, -, &, #, etc.) en el consumo total de SMS para un mensaje enviado. 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. La Entidad debe tener en cuenta la regulación y normatividad vigentes para el envío de SMS. Contar con un usuario de la herramienta del operador de SMS, que le permita realizar el respectivo seguimiento, control y reporte de la calidad de las respuestas recibidas.

	Un SMS en doble vía se considera envío y respuesta, no se contempla niveles adicionales de respuesta. En caso de que la Entidad requiera enviar otro SMS al ciudadano como respuesta al mensaje recibido, debe pagar el SMS adicional enviado. Para el SMS en doble vía, el valor ofertado incluye el SMS enviado y las respuestas esperadas, indistintamente si se recibe respuesta a todos los SMS enviados o no.
Tipo de SMS	SMS en una vía SMS en doble vía
Horario de disponibilidad del servicio	Jornada ordinaria: Este servicio se contempla en el horario definido por el ente regulador en la normatividad vigente. La Entidad debe gestionar las autorizaciones pertinentes en caso de requerir el envío de mensajes a contactos específicos fuera del horario definido por el ente regulador.
Elasticidad para crecimientos	El contratista debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado, así: 25% de crecimiento del servicio

B. RECURSO HUMANO

Código del servicio *IT-BPO-25*

Nombre del servicio	Agente en Sitio
Cantidad	Cinco (5) agentes en modalidad general
Alcance del servicio	Servicio BPO en sitio, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio de la Entidad, dotado con las herramientas técnicas de hardware y con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Cantidad en tiempo	12
Capacidad	5
Unidad de facturación del servicio	Agente en Sitio / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Modalidad del Agente	Agente general Agente técnico Agente professional Agente especializado

Puesto de trabajo en sitio	El Agente debe estar dotado con: (i) Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. (ii) Teléfono o diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación, 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. (iii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones.
Canales de Atención al usuario	La Entidad debe contratar dentro del servicio BPO el uso de licencias de la plataforma de centro de contacto para gestionar los canales de comunicación requeridos de acuerdo con la ficha técnica IT-BPO-47
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria Hora extra diurna
Entrenamiento en Servicios BPO	El contratista previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades requeridas para desarrollar la labor. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.
Entrenamiento en Procesos de Negocio de la Entidad	La Entidad debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones de la Entidad, sede del contratista o de manera virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes. El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad.
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Un (1) Mes

Código del servicio IT-BPO-29

Nombre del servicio	Agente con dominio en lengua de señas colombiana (Videollamada)
Cantidad mínima	Un (1) agente en modalidad técnico.
Alcance del servicio	Servicio de atención en Sitio que a través de una videollamada permite la comunicación simultánea bidireccional de audio y vídeo, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados, con habilidades para lograr competencia comunicativa en lengua de señas colombiana o interpretarlas; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Cantidad en tiempo	12
Capacidad	1
Unidad de facturación del servicio	Agente lengua de señas colombiana (Modalidad y Horario de servicio) / Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Modalidad del Agente	Agente general Agente técnico Agente profesional Agente especializado
Herramientas de Hardware y Software	Equipo de cómputo, portátil, tableta o Smartphone y/o con cámara web HD o de alta calidad, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. ((ii) Teléfono o diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación, 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. El contratista de servicios debe garantizar con un enlace a internet, dar cumplimiento a los niveles de servicio definidos. En todo caso el enlace a internet deber ser mínimo entre 2Mbps y 4 Mbps, por cada 40 Agentes dispuestos para atención con videollamada. El origen de la videollamada proviene desde la página web de defina la Entidad para lo cual, el contratista debe realizar la configuración y parametrización que permita realizar la conexión con video con el Agente. El servicio debe ser prestado bajo protocolos seguros. Ej: https La Entidad debe contemplar las horas de desarrollo para llevar a cabo la

	configuración y parametrización del servicio.
Modalidad del servicio	En Sitio En las instalaciones de la Entidad Front office con herramienta Front office sin herramienta Se deben contemplar las condiciones de cada modalidad de acuerdo con la ficha de cada servicio
Asignación salarial mínima	Agente General: Uno punto siete (1,7) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El contratista debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional Agente Técnico: dos puntos dos (2,2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigente como base de cotización, con contrato de trabajo más prestaciones de ley o su equivalente si la vinculación es por contrato de prestación de servicios. Se debe realizar anualmente el respectivo ajuste salarial de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Canales de Atención al usuario	La Entidad debe contratar la licencia de la plataforma de centro de contacto para gestionar los canales de atención requeridos de acuerdo con la ficha técnica IT-BPO-47
Horario de disponibilidad del servicio	Jornada Ordinaria Hora extra diurna
Entrenamiento en Servicios BPO	El contratista previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades requeridas para desarrollar la labor. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.
Entrenamiento en Procesos de Negocio de la Entidad	La Entidad debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones de la Entidad, sede del contratista o de manera virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes. El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad.
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Un (1) Mes

Código del servicio *IT-BPO-37*

Nombre del servicio	Supervisor Servicios BPO
Alcance del servicio	Servicio de supervisor de la operación de los agentes en *Call Center*, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Supervisor Servicios BPO / Horario de servicio – Mensualmente
Cantidad en tiempo	1
Capacidad	12
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Modalidad del servicio	La Entidad podrá seleccionar el supervisor de la operación de Servicios BPO de acuerdo con las siguientes modalidades: Supervisión: Ratio de un (1) supervisor hasta por quince (15) Agentes, debiendo adicionar el número de supervisores al superar los (15) Agentes, es decir, entre 1 y 15 Agentes (1) supervisor. El supervisor será de asignación exclusiva para la Entidad.
Herramientas de Hardware y Software	(i) Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. (ii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. (iii) El contratista debe proveer el software necesario que requiera el supervisor para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad.
Experiencia	Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con supervisión, gerencia, u organización, o administración, o afines.
Remuneración mínima	Cuatro (4.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El contratista debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional

Habilidades y destrezas	Excelentes relaciones personales Capacidad de liderazgo Habilidad para negociación Capacidad de análisis y organización de datos Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).
Funciones recomendadas	Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad; Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad. Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros) Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo. Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas. Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo. Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa. Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición Identificar necesidades formativas. Demás funciones solicitadas por la Entidad.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria Hora Extra diurna Hora Extra Nocturna Hora Extra dominical y festivo
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Supervisor de Servicios BPO: Mínimo el tiempo de duración de la campaña.

Código del servicio *IT-BPO-40*

Nombre del servicio	Sesión formación o capacitación
Alcance del servicio	Servicio de formación o capacitación (Virtual o presencial) para los Agentes en la operación del Centro de Contacto, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.
Cantidad en tiempo	1

Capacidad	12
Unidad de facturación del servicio	Sesión formación o capacitación (3 horas)
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Cada sesión de formación o capacitación debe contemplar: Temática definida por la Entidad. Seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de estas. Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. Identificar necesidades formativas por cada agente.
Modalidad del servicio	La Entidad podrá seleccionar la formación o capacitación adicional a la exigida para cada Agente, en la operación para Centro de Contacto y en aspectos misionales de la Entidad de acuerdo con las siguientes modalidades: Formador o Capacitador Detallada: Ratio de un (1) formador hasta por quince (15) agentes.
Intensidad Formación	La formación detallada o amplia debe desarrollarse con la siguiente intensidad horaria Sesión de tres (3) horas continuas dentro de la jornada ordinaria definida para este servicio, en el horario acordado por las partes, que no afecte la operación de la campaña de la Entidad.
Herramientas de Hardware y Software	El formador o capacitador de la operación en Centro de Contacto de los agentes, debe estar dotado con equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia y habilitado para acceso a Internet. El contratista de Centro de Contacto debe proveer el software necesario que requiera el formador o capacitador para desarrollar sus actividades.
Nivel de Educación Formador o Capacitador	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, Estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad.
Experiencia Formador o Capacitador	Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con capacitación de personas, formación de personas, enseñanza, pedagogía, gerencia, organización, administración, o afines.
Habilidades y destrezas Formador o Capacitador	Excelentes relaciones personales Capacidad de liderazgo Habilidad para negociación Capacidad de análisis y organización de datos Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).

Verificación de modalidad, habilidades y conocimientos	La Entidad podrá durante la ejecución del contrato, verificar el cumplimiento del perfil del capacitador, así como de las habilidades y conocimientos que se requieren para el desarrollo de las funciones.
Elasticidad para crecimientos	El contratista debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado, así: 25% de crecimiento del servicio

C. RECURSO TECNOLOGICO

Código del servicio IT-BPO-47

Nombre del servicio	Plataforma de Centro de Contacto para Agente
Alcance del servicio	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.
Cantidad en tiempo	12
Capacidad	7
Unidad de facturación del servicio Plataforma Multicanal (Lote 1 y 2)	Licencia por Agente por canal / Mes
Unidad de facturación del servicio Plataforma Omnicanal (Lote 1)	Licencia por posición / Mes
Característica requerida **Modalidad de licenciamiento**	**Descripción del requerimiento** Plataforma Multicanal Plataforma Omnical

<table>
<tr><td>Canales de Atención al usuario</td><td>
<table>
<tr><th>PLATAFORMA MULTICANAL (Lote 2)</th><th>CANALES DE ATENCIÓN</th><th>PLATAFORMA OMNICANAL (Lote 1)</th></tr>
<tr><td>X</td><td>Canal de atención telefónico Inbound</td><td>X</td></tr>
<tr><td>X</td><td>Canal de atención telefónico Outbound</td><td>X</td></tr>
<tr><td>X</td><td>Canal de atención telefónico Blending</td><td>X</td></tr>
<tr><td>X</td><td>Canal de atención chat vía web</td><td>X</td></tr>
<tr><td>X</td><td>Canal de atención correo electrónico</td><td>X</td></tr>
<tr><td>X</td><td>Canal de atención chat vía WhatsApp</td><td>X</td></tr>
<tr><td>X</td><td>Canal de atención red social Facebook</td><td>X</td></tr>
<tr><td>X</td><td>Canal de atención red social Instagram</td><td>X</td></tr>
<tr><td>X</td><td>Canal de atención red social Twitter</td><td>X</td></tr>
<tr><td>X</td><td>Mensajes SMS</td><td>X</td></tr>
<tr><td>X</td><td>Videollamada</td><td>X</td></tr>
<tr><td>X</td><td>Web callback</td><td>X</td></tr>
<tr><td>X</td><td>Clic to call</td><td>X</td></tr>
<tr><td>NA</td><td>Chatbot Dumb</td><td>X</td></tr>
<tr><td>NA</td><td>Chatbot Smart</td><td>X</td></tr>
<tr><td>NA</td><td>Voicebot Dumb</td><td>X</td></tr>
<tr><td>NA</td><td>Integración con otras aplicaciones</td><td>X</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td></td><td>La Entidad debe dimensionar de acuerdo con la cantidad de Agentes las licencias por puesto de trabajo para que sea operado cada canal de atención</td></tr>
<tr><td>Plataforma de Centro de Contacto Omnicanal, vista 360°</td><td>El contratista debe realizar la integración a nivel de datos, de la operación de la Entidad, con los registros generados desde los diferentes canales de atención a fin de centralizar toda la información relacionada con el ciudadano
y recuperarla para gestionar nuevos contactos.</td></tr>
<tr><td>Lote 1</td><td>Incluye la personalización e integración de la plataforma con aplicativos, sistemas de información y procesos de negocio propios de la Entidad y que resulta indispensable tener integrados para brindar atención de los ciudadanos. La Entidad debe indicar la integración de datos a realizarse para brindar atención y debe contratar las horas de desarrollo para llevar a cabo la integración</td></tr>
<tr><td>Plataforma multicanal Lote 2</td><td>La Entidad debe seleccionar los canales de atención que deben ser gestionados por los Agentes y contratar la licencia por cada canal de atención requerido.</td></tr>
</table>

Código del servicio *IT-BPO-48*

Nombre del servicio	Hora desarrollo
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 Centro de Contacto.
Cantidad en tiempo	1
Capacidad	100

Unidad de facturación del servicio	Hora desarrollo
Característica requerida **Descripción**	**Descripción del requerimiento** Servicio de hora de desarrollo para implementar IVR transaccional, USSD, clic to call, web callback, videollamada, transferencia de chat u otros desarrollos que se requieran para cubrir las necesidades de la Entidad, que deben acordar el contratista y la Entidad. Se contemplan desarrollos relacionados con consultas a sistemas de información de la Entidad por parte del IVR transaccional, integración con otras aplicaciones de la Entidad, pueden existir desarrollos de consultas a sistemas o bases de datos para que sean consultados por los Agentes, o para integrarlos con CTI.

Código del servicio IT-BPO-53

Nombre del servicio	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet
Alcance del servicio	Servicio de VPN sobre internet para conexión a otro Centro de Contacto o Entidad.
Cantidad en tiempo	12
Capacidad	1
Unidad de facturación del servicio	VPN (Virtual Private Network) / Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Servicio de VPN (client to site) requerido por la Entidad sobre Internet para conectar la Entidad con el *Call Center*. También puede darse la posibilidad de generar la conectividad entre su Call Center como punto inicial de contacto hacia los centros de contacto de otras Entidades, También puede darse la posibilidad de un Call Center de una Entidad que requiera recibir de otro Call Center inicial que redirecciona los contactos. La Entidad debe garantizar que el punto final de conexión a través de VPN con otro centro de contacto o con una Entidad, cuenta con el enlace de internet con el ancho de banda suficiente para su correcto funcionamiento.
Soporte para usuarios simultáneos	El servicio debe soportar el número de usuarios, por una sola VPN, simultáneos dentro del rango de mínimo: 1 Agente y máximo: 50 Agentes.
Horarios de prestación del servicio	Servicio 7x24

Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS
Los indicadores que se van a medir durante la ejecución del contrato son:

INDICADOR	ANS	META
1	Disponibilidad de los Servicios BPO contratados.	>=99.9%
2	Tiempo de Atención Canal de Voz	<=40 Seg
	Tiempo de Atención Chat -	<=60 Seg
	Tiempo De Atención Videollamada	<=90 Seg
3	TMO	TMO Real <= Utmo
4	Eficacia	>=90%
5	Ocupación de los Agentes	>=65% (Entrada)
	Ocupación Salientes Outbound	>=65%
6	Evaluación de Conocimiento Agentes	>=70%
7	Quejas sobre los Servicios BPO	< 3%
8	Nivel de satisfacción de los Servicios BPO	>3,5
9	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento	>=100%

Los descuentos causados por no alcanzar los indicadores del ANS se dan sobre el valor del servicio afectado en el respectivo periodo en el que se genere. Estos descuentos pueden acumularse, pero no pueden superar el 15% del valor total mensual facturado por todos los servicios.

Todos aquellos eventos, ajenos y no predecibles ni atribuibles al Proveedor, ejemplo variaciones del volumen de llamadas, duración promedio de las llamadas, cambios frente a lo pronosticado por la Entidad y cuyo porcentaje de variación debe ser acordado con la Entidad.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	
1. Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la Entidad.	
Servicios que Aplica el ANS	Aplica para todos los servicios contratados	
D>=99,9% es la disponibilidad mínima exigida para cada nivel de servicio RTO incidente: 43 min	99,7% ≤ d < D% 3% de descuento 99.5% ≤ d < 99.7% 5% de descuento d < 99.5% 7% de descuento	$d = \frac{Número\ de\ minutos\ de\ disponibilidad\ real\ de\ los\ servicios\ BPO\ contratados}{Número\ de\ minutos\ contratados} x100\%$ d- es la disponibilidad real en cada mes • Número de minutos de disponibilidad real de los servicios BPO contratados: Corresponde a la cantidad real de minutos durante los cuales el servicio estuvo disponible en el horario de operación del servicio durante cada mes. • Número de minutos contratados: corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación del servicio durante cada mes.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	
2. Tiempo de atención canales	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención en los canales de comunicación descritos	
Servicios que Aplica el ANS	16, 17, 18, 19, 20	
CANAL DE VOZ - CHAT WEB (WEB CALLBAK, CLIC TO CALL), VIDEOLLAMADA		
CANAL DE VOZ Tiempo de atención <= 40 segundos	1% < Ic ≤ 30%: 3% de descuento 30% < Ic ≤ 60%: 5% de descuento 60% < Ic ≤ 100%: 7% de descuento 100% < Ic: 9% de descuento	$Promedio\ de\ transacciones = \sum_{i=1}^{n} Tier$ Donde n= número de transacciones recibidas por los canales de atención Telefónico o voz, Chat, Web (Web callback, click to call), videollamadas Si promedio transacciones > Ta entonces se aplica la siguiente formula: $Ic = \frac{Promedio\ de\ transacciones - Ta}{Ta} * 100\%$ Ta ≡ Tiempo de Atención Definido para cada canal de atención en el nivel de servicio Ic = Incumplimiento El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente. Medición mensual
CANAL DE CHAT Tiempo de atención <= 60 segundos	1% < Ic ≤ 30%: 3% de descuento 30% < Ic ≤ 60%: 5% de descuento 60% < Ic ≤ 100%: 7% de descuento 100% < Ic: 9% de descuento	
CANAL DE VIDEOLLAMADA Tiempo de atención <= 90 segundos	1% < Ic ≤ 30%: 3% de descuento 30% < Ic ≤ 60%: 5% de descuento 60% < Ic ≤ 100%: 7% de descuento 100% < Ic: 9% de descuento	

INDICADOR	DESCRIPCIÓN
3. TMO (Tiempo Medio de Operación	Mide el tipo medio de operación de los Servicios BPO contratados por la Entidad y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad. El TMO puede ser diferente para cada Servicio BPO contratado para la gestión de los procesos de la Entidad, definidos en el contrato.

Servicios que Aplica el ANS	Aplica para todos los Servicios BPO contratados por la entidad que involucran gestión de procesos de negocio de la entidad y que implican gestión de procesamiento de transacciones en un periodo de tiempo	
Definido por la entidad para cada proceso de negocio. Se realiza medición mensual	Si TMO real > 3% de descuento	$TMOreal = \sum_{i=1}^{n} \frac{tiempo\ de\ operación\ transacción\ i}{n}$ Utmo es el umbral de cumplimiento del TMO Utmo = TMO de servicios BPO X 1,3 para nivel de servicio El TMO de los Servicios BPO es el definido por la entidad con base en sus históricos o durante el periodo de estabilización. Después de este periodo, el TMO del proceso de negocio corresponde al definido por las partes después de la estabilización. En caso de cambio en los procedimientos del proceso de negocio y cuando la entidad introduce cambios que incrementan en más del 20% el TMO las partes redefinen el TMO para el proceso de negocio y se reinicia el periodo de estabilización.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	
4. Eficacia	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de eficacia de las transacciones de los Servicios BPO en relación con la cantidad total de transacciones.	
Servicios que Aplica el ANS	16,17 ,18,19 ,20	
Eficacia >= 90%	85% <= Eficacia < 90%: 3% de descuento 80%<= Eficacia < 85%: 5% de descuento 75%<= Eficacia < 80%: 7% de descuento Eficacia <75%: 9% de descuento	$Eficacia = \frac{Cantidad\ de\ transacciones\ gestionadas}{Cantidad\ total\ de\ transacciones} x\ 1$ Medición mensual

INDICADOR	DESCRIPCIÓN
5. Ocupación de Agentes en los canales de	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación. Se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los Agentes.

atención Voz, Chat, Correo Electrónico, Web (Web callback,	El contratista debe indicar a la Entidad el tiempo que demandan estas actividades dentro de la jornada laboral definida para la Operación. Teniendo en cuenta las variaciones mensuales que este indicador puede tener dadas las variables que intervienen como son, horario de atención, volumetría en los diferentes canales, esta ocupación puede variar y ser acordada para cada servicio entre el contratista y la Entidad	
PARA TRANSACCIONES ENTRANTES		
Ocupación >= 65%	60% <= Ocupación < 65%: 3% de descuento 55%<= Ocupación < 60%: 5% de descuento 50%<= Ocupación < 55%: 7% de descuento Ocupación <50%: 9% de descuento	$\text{Ocupación} = \frac{\sum_{i=0}^{n} \frac{Tiempo\ total\ de\ atención\ al\ agente}{Jornada\ laboral\ del\ agente}}{n} =$ n = Número total de agentes. Tiempo Total de Atención del agente = Tiempo de conversación +Tiempo de documentación. $Jornada\ laboral\ del\ agente = Tiempo\ total\ laborado\ por\ e$ Medición mensual
PARA TRANSACCIONES SALIENTES		
Ocupación >= 65%	60% <= Ocupación < 65%: 3% de descuento 55%<= Ocupación < 60%: 5% de descuento 50%<= Ocupación < 55%: 7% de descuento Ocupación <50%: 9% de descuento	$\text{Ocupación} = \frac{\sum_{i=0}^{n} \frac{Tiempo\ total\ de\ atención\ al\ agente}{Jornada\ laboral\ del\ agente}}{n} =$ n = Número total de agentes. Tiempo Total de Atención del agente = Tiempo de conversación +Tiempo de documentación. $Jornada\ laboral\ del\ agente = Tiempo\ total\ laborado\ por\ el\ agente$ Medición mensual

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	
6. Evaluación de conocimiento Agentes ECA	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agente vinculados a la operación.	
	70% > ECA > 65%: 3% de descuento 65% > ECA > 60%: 5% de descuento 60% > ECA > 55%: 7% de	$\text{eca} = \frac{Sumatoria\ de\ las\ notas\ de\ las\ evaluaciones}{Total\ evaluaciones\ realizadas} * 100\%$ Medición mensual Se exceptúan los agentes nuevos vinculados a la operación en el respectivo mes y aquellos que tengan

ECA >= 70%	descuento ECA <= 55%: 9% de descuento	una antigüedad inferior a un mes contado a partir de la fecha de aplicación de la evaluación, ellos no presentan la evaluación o se acuerda entre las partes que evaluación diferente aplicar teniendo en cuenta el tiempo en la operación. Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 20 minutos, el contratista debe disponer de la herramienta para que la entidad realice el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad de este y que no pueda ser accedido por nadie diferente al administrador de la entidad encargado de adelantar la evaluación. Las partes deben acordar la fecha y hora de la ejecución de la evaluación de manera simultánea en lo posible con todo el personal vinculado a la operación.

INDICADOR	**DESCRIPCIÓN**	
7. Quejas sobre los Servicios BPO	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas	
Servicios que aplica el ANS	Todos los servicios	
QUEJA < 3 %	3% < QUEJA <= 5% ; 3% de descuento 5% < QUEJA <= 7% ; 5% de descuento 7% < QUEJA <= 10% ; 7% de descuento 10% < QUEJA; 9% de descuento	$\text{queja} = \frac{\text{Número de quejas recibidas del servicio del centro de contacto}}{\text{Número total de transacciones}} * 100\%$ Las quejas recibidas sobre los Servicios BPO no incluyen las quejas atribuibles a los procesos de la entidad. La entidad puede transmitir al contratista las quejas relacionadas con los Servicio BPO que reciba directamente. Medición mensual

INDICADOR	**DESCRIPCIÓN**
8. Nivel de satisfacción de los Servicios BPO	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. El Acuerdo de Nivel de Servicio se puede medir a partir del promedio de calificación entre 1 y 5 o como resultado promedio de la calificación. Este indicador puede tener ajustes de acuerdo con lo acordado entre las partes, pero en ningún caso el rango de descuentos puede superar el 9%.
Servicios que aplica el ANS	Todos los servicios que permitan medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos

Opción 1 Promedio de calificación del servicio>3,5 Opción 2 Resultado evaluación >80%	3,3 <= s < 3,5: 3% de descuento 3,0 <= s < 3,3: 5% de descuento 2,7 <= s < 3,0: 7% de descuento s <2,7: 9% de descuento 75% <= s < 80%: 3% de descuento 70% <= s < 75%: 5% de descuento 65% <= s < 70%: 7% de descuento s <65%: 9% de descuento	OPCIÓN 1 $s = \frac{\sum_{i=0}^{n} Resultado\ del\ nivel\ de\ satisfacción\ i}{n} * 100\%$ n= número de evaluaciones del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. resultado nivel de satisfacción$_i$ = satisfacción de los ciudadanos con el servicio en la evaluación i. Para calcular el indicador, se debe plantear una metodología para recoger la calificación, que debe normalizar a una escala de 1 a 5 donde 1 es el menor nivel de satisfacción y 5 es el máximo nivel de satisfacción. Medición mensual $S = \frac{\sum_{i=0}^{n} Resultado\ de\ la\ evaluación\ i}{n} * 100\%$ OPCIÓN 2 n = Número total de evaluaciones realizadas

INDICADOR	DESCRIPCIÓN
9. Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Mide el tiempo que tarda el contratista en aprovisionar los Servicios BPO contratados por la entidad. Los tiempos de aprovisionamiento son los definidos en las condiciones generales de prestación del servicio y empiezan a contar a partir de la firma del acta de inicio y suscripción del cronograma de trabajo para la implementación de los Servicios BPO. La aplicación del ANS recae sobre el costo del servicio BPO que registra retraso en su implementación o aprovisionamiento, que puede ser en el primer mes de ejecución o cuando la entidad requiera que su implementación esté disponible y no es el primer mes
Servicios que aplica el ANS	Aplica para todos los servicios contratados

Tiempos de aprovisionamiento	
Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	3% de descuento sobre el servicio
Zona 2 – 8 días calendario de retraso o más	5% de descuento sobre el servicio
Zona 3 – 10 días calendario de retraso o más	7% de descuento sobre el servicio

CONCLUSIÓN DE REQUERIMIENTO

Resumen de Servicios				
Item	**Servicio**	**Característica 1**	**Capacidad**	**Cantidad en tiempo**
1	Agente en Sitio	Agente general	5	10
2	Supervisor Servicios BPO	Jornada Ordinaria	1	10
3	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound entre fijos en ciudades principales	2000	10
4	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a celular	2000	10
5	Minutos de conexión outbound/Inbound	Outbound de fijo a larga distancia nacional	2000	10
6	Transferencia de llamadas	NA	1200	10
7	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Voz profesional	3	10
8	Mensaje SMS (Short Message Service)	SMS en una vía	100000	10
9	Clic to call	NA	1	10
10	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet	NA	1	10
11	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	NA	10000	10
12	Mensajes de voz o audio	NA	10000	10
13	Hora desarrollo	NA	100	1
14	Mailing	NA	1000	10
15	Troncal SIP	NA	10	10
16	Sesión formación o capacitación	Amplia	1	10
17	Plataforma de Centro de Contacto para Agente	Multicanal	7	10

18	Agente con dominio en lengua de señas colombiana (Videollamada)	Agente general	1	10