SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

ANEXO 4 ANEXO TÉCNICO

OBJETO: “PRESTAR SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA EJECUTAR EL MODELO DE SERVICIO DE LA SDH A TRAVÉS DE LA OPERACIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIALES Y NO PRESENCIALES DISPUESTOS PARA OFRECER UNA EXPERIENCIA DE SERVICIO”

SUBSECRETARÍA GENERAL OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBDIRECCION DE EDUCACION TRIBUTARIA Y SERVICIO

BOGOTÁ D.C., 17 OCTUBRE DE 2024

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR

“Prestar servicios especializados para ejecutar el modelo de servicio de la SDH, a través de la operación de los canales de atención presenciales y no presenciales dispuestos para ofrecer una experiencia de servicio”

El proveedor, debe ofrecer los *servicios de* ***Centro de experiencia,*** para brindar información del portafolio de trámites y servicios de Hacienda, en el canal presencial, canales virtuales y telefónico, definidos por la entidad y por medio del back Office, para la gestión de las PQRSD recibidas por medio de CRM y Bogotá te Escucha y demás que requiera la entidad para satisfacer la demanda ciudadana por medio de estas estrategias de mejoramiento del relacionamiento con el ciudadano.

ALCANCE

La prestación de los servicios objeto de la contratación tiene el siguiente alcance:

1. Poner en marcha la operación de servicio en la red CADE, en los centros de experiencia de servicio SDH y en los puntos de atención que señale la entidad.
2. Disponer en los centros de experiencia de servicio a la ciudadanía: pantallas de alto contraste, calificadores de servicios, quioscos de autoatención, pantallas informativas, equipos de cómputo, mobiliario, sillas de atención y espera.
3. Disponer puntos de pago a través de quiosco multifuncionales y multipago.
4. Proveer el personal especializado necesario para la atención y operación de las ventanillas de servicio, dispuestos en los puntos de atención de la red CADE.
5. Proveer el personal especializado, para apoyar la operación y procesos de respuesta de PQRS desde el BackOffice.
6. Proveer la operación de los canales no presenciales con personal especializado, de acuerdo con lo solicitado por la entidad.
7. Disponer el personal de apoyo para el seguimiento, control, supervisión y generación de información estadística y de control.
8. Proveer las herramientas de informática a través de plataformas de atención de omnicanalidad.
9. Disponer herramientas de Gestión del Cliente/Ciudadano, para mantener un registro individualizado y caracterizado de los servicios o requerimientos presentados por cada persona Natural o Jurídica

UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS

Servicio	Ubicación
Centros de Experiencia	Instalaciones Secretaria Distrital de Hacienda
Backoffice	Instalaciones Secretaria Distrital de Hacienda
Ventanillas Red CAD	Instalaciones Secretaria de Hacienda Puntos de atención
Omnicanalidad	Instalaciones del Contratista

Los centros de experiencia se encontrarán ubicados en la ciudad de Bogotá, en las siguientes direcciones:

1. Av Carrera 19 114- 65 Local 3
2. Carrera 71 D 6-94 sur local 1132 y 1134

Para la red CADE donde actualmente la entidad tiene presencia:

- SuperCADE Calle 13 (Avenida Calle 13 No. 37 - 35)
- SuperCADE Suba (Av. calle 145 No. 103B - 90)
- SuperCADE de Engativá (transversal 113B No. 66 - 54)
- SuperCADE Manitas (carrera 18 I # 70G Sur)
- SuperCADE Bosa (calle 57R sur # 72D -12)
- SuperCADE CAD (carrera 30 # 25 - 90)
- SuperCADE Las Américas (Av. carrera 86 No. 43 - 55 sur
- SuperCADE 20 de Julio (Carrera 5A # 30C 20 Sur)

A continuación, se define la descripción de los procesos

1. PROCESO ESCRITO

Se recibirá flujo de trabajo, hacia las personas definidas por el contratista, y que llegará desde el aplicativo CRM-SAP, el cual se alimenta de las solicitudes ciudadanas recibidas por los diferentes medios de contacto, ventanillas de radicación, correo electrónico y SDQS de Bogotá te escucha.

Se procede a verificar la asignación realizada por parte del contratista de correspondencia.

En los casos de solicitudes de fácil resolución (Exprés) se realiza el análisis de PQRS. Una vez alistado el documento, se procede a analizar el contenido, de la petición y verificar la información con el fin de tipificar las solicitudes por dirección, tema y subtema, verificar que se encuentra bien asignada o proceder a realizar la proyección de la respuesta. El porcentaje de resolución Exprés esta entre el 10% y 30%.

Para los casos definidos como exprés, de esta verificación se confirma si la información se encuentra dentro de los sistemas de la entidad, y los lineamientos conceptuales y operativos de cada área de gestión se concluye que se cuenta con insumo o lineamiento suficiente para dar respuesta a lo solicitado, en la petición se proyectará la respuesta escrita, al peticionario, caso contrario, se escalará al área correspondiente para conocer y dar insumo de fondo.

- **Proyección de respuestas:** estas respuestas pueden darse en las siguientes situaciones de acuerdo con las respuestas exprés definidas. El tiempo de respuesta será de 3 días hábiles, en los casos en que por alguna razón de los casos escalados demore la respuesta esta no podrá superar los 10 días hábiles.

- **Respuesta Individual casos de respuesta inmediata:** consiste en la proyección de respuesta a los casos que cuentan con insumo en las diferentes herramientas dispuestas. Estas respuestas exprés y sus plantillas tipo, deben estar validadas por la SHD y acogerse a los lineamientos establecidos para las comunicaciones escritas.

- **Respuesta individual casos escalados:** una vez recibida la respuesta del caso escalado se procede a la proyección de la respuesta.

- **Respuesta masiva:** aquellas solicitudes para las que se ha definido previamente un modelo de respuesta se tramitan de forma masiva a fin de optimizar tiempos de operación y garantizar la oportunidad de la respuesta escrita.

Una vez elaborada la respuesta escrita a peticiones, quejas y reclamos, se surte el procedimiento de revisión de calidad. Para ello el equipo de calidad del contratista, previo al proceso de firmas, tomará una muestra mayor al 10% de la producción diaria y verificará en contenido y forma la respuesta.

El contratista procederá al envió de la respuesta al gestor documental CRM-SAP.

Las especificaciones técnicas que se describen en adelante en este documento que son las mínimas requeridas. Durante la ejecución del objeto contractual, el contratista podrá proponer mejoras a las mismas, las cuales deben ser revisadas y aprobadas por los supervisores del contrato. Las mejoras propuestas y aprobadas no implicarán costos adicionales para la entidad.

2. PROCESO PRESENCIAL

La Secretaria Distrital de Hacienda, contará con dos centros de experiencia en servicio, que permitan de manera digna y con los más altos estándares de la industria, atender a los contribuyentes y ciudadanos que se acerquen a resolver inquietudes o tramitar peticiones y solicitudes relacionadas con sus temas tributarios. El Front Office de los centros de experiencia, contará con el cumplimiento de las normas técnicas de accesibilidad y permitirá a los ciudadanos una atención preferencial según el tipo de población (adulto mayor, mujer en embarazo o personas en situación de discapacidad).

Así mismo, el contratista deberá proveer los elementos necesarios para disponer un servicio integral a la ciudadanía como sistema de asignación de turnos, reportes de gestión, pantallas de información, quiosco de autogestión y pago y la posibilidad de evaluar el servicio en tiempo real.

Los puestos de atención serán clasificados de la siguiente manera:

- Puestos Genéricos
- Puestos para atención para personas en condición de discapacidad
- Puestos para coordinadores

El contratista deberá disponer el personal necesario, para atender la totalidad de las ventanillas de la red CADE donde está la Secretaría Distrital de Hacienda, la cantidad

estimada de ventanillas esta entre 60 y 80 dependiendo de los vencimientos y el calendario tributario de la vigencia.

El contratista debe tener la capacidad de ofrecer el recurso humano requerido, para que preste su servicio en los puntos de atención presencial, que le facilite al ciudadano(a) su interacción e interrelación en tiempo real y presencial, con un creador de experiencia para que lo oriente, informe, apoye y le facilite su relación con la Entidad.

Para los Centros de Experiencia el volumen proyectado en relación con las atenciones diarias proyectadas. Según el número de ventanillas dispuestas en los centros de experiencia el número de turnos que se espera asignar se encuentra entre 200 a 1000 turnos diarios.

El tiempo promedio de espera para pasar a la atención presencial es de 35 minutos.

En el proceso presencial el porcentaje de tramites diarios que requieren digitalización se encuentra entre el 10% y 40%.

3. PROCESO VIRTUAL Y TELEFÓNICO

El contratista debe proveer el espacio físico, mobiliario y los elementos tecnológicos y periféricos (por ejemplo, diademas con micrófono), para la atención de los canales virtuales que dispone la entidad, PBX (servicio telefónico), redes sociales (X, Instagram, YouTube, Facebook, Messenger) o nuevas redes sociales definidas por la entidad, servicio de videollamadas general y lenguaje de señas.

Para el servicio de WhatsApp y chat, la entidad podrá proveer el software tecnológico para la gestión.

La Secretaria Distrital de Hacienda se encuentra en el proceso de contratación del software tecnológico para la gestión de WhatsApp y chat, una vez se adquiera se informará al contratista las condiciones en las que se deberá prestar el servicio.

Estos servicios se incorporarán de forma progresiva a la operación, de acuerdo con las necesidades de que se presenten desde la entidad. El contratista deberá proporcionar el personal necesario e idóneo para la prestación de estos servicios, teniendo en cuenta que la cantidad estimada de personal para este canal es de entre 50 y 80 personas, dependiendo de los vencimientos y el calendario de la vigencia.

Esta disposición de los servicios, será informada previamente por la entidad al proveedor para incorporarla dentro de los servicios requeridos.

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

El proveedor de la operación de los centros de experiencia de servicio para el contribuyente en la Secretaria Distrital de Hacienda del Front Office y Back Office, deberá garantizar la disponibilidad de los servicios que la Secretaría Distrital de Hacienda contrate, estableciendo los planes de continuidad de negocio y de alta disponibilidad necesarios.

El agente deberá tener la disponibilidad de realizar atención en Front Office y Back Office, de acuerdo con la necesidad del servicio de la Secretaria Distrital de Hacienda

4.1. PERFIL EQUIPO DE TRABAJO (FRONT OFFICE Y BACK OFFICE)

Perfiles Staff: equipo de profesionales de apoyo a la operación y que sirven como interlocutores entre la Entidad y el contratista, está conformado por: jefe de operaciones, supervisores, lideres de calidad y mineros de datos. El proveedor debe contratar y administrar bajo su responsabilidad al personal, teniendo en cuenta los perfiles requeridos para la operación de la Secretaría Distrital de Hacienda, poniendo de manifiesto que esto no implica vinculación laboral alguna de sus empleados con la Secretaría Distrital de Hacienda y cumplir con la totalidad de obligaciones de ley laboral que para los cargos aplique.

El contratista presentará copia de las hojas de vida, con certificaciones de estudio y experiencia laboral, de las personas disponibles para el funcionamiento de los centros de experiencia, que podrán verificarse en cualquier momento por la Secretaría Distrital de Hacienda.

El operador debe entregar copia de los contratos celebrados y copia de los acuerdos de confidencialidad suscritos con el personal, para el adecuado y correcto manejo de la información recibida, recopilada y almacenada.

A. JEFE DE OPERACIONES DE SERVICIO

Servicio de profesional jefe de operaciones exclusivo para la Entidad, 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.

Característica del servicio	Descripción
Modalidad del staff	Profesional especializado
Modalidad del servicio	Asignación exclusiva para la Entidad, tendrá a cargo la operación
Formación académica	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad. Especialización o maestría en áreas relacionadas con el objeto del contrato. Preferiblemente con Certificación PMP vigente. Certificación ITIL Expert o Scrum Master
Experiencia	Experiencia profesional mínima certificada de 96 meses, relacionada con gerencia, organización, administración, logística o afines. Experiencia específica en el cargo de mínimo certificada 24 meses.
Habilidades y destrezas	Excelentes relaciones personales
	Capacidad de liderazgo

Característica del servicio	Descripción
	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	Generar comunicación permanente, fluida y eficaz con cada agente de la zona a su cargo, y personal que preste los servicios de seguimiento, calidad y reportes, formación, servicios técnicos, tecnológicas integrales y administrativos de apoyo.
	Revisar, consolidar y confirmar la veracidad de la información entregada por el equipo a su cargo.
	Identificar la dinámica específica de las zonas en las que se presta servicio de atención al ciudadano.
	Realizar seguimiento a las necesidades administrativas del equipo de la zona designada por parte de la SDH.
	Conocer de manera completa y fluida los propósitos misionales correspondientes a la SDH.
	Apoyar el proceso de recepción y envío de incapacidades, permisos, vacaciones, licencias y demás novedades del personal de la operación.
	Realizar los informes mensuales y reportes requeridos por la Entidad.
	Realizar seguimiento al cumplimiento de las metas determinadas para los agentes por parte de la Entidad.
Horarios de prestación del servicio	De lunes a sábado durante la jornada de atención a contribuyentes en los canales presencial, virtual, back y front office.

B. SUPERVISOR DE SERVICIOS

Servicio de supervisor de la operación de los agentes 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.

Característica del servicio	Descripción
Modalidad del staff	Profesional
Modalidad del servicio	Asignación exclusiva para la Entidad, tendrá a cargo un número específico de agentes de servicio que estarán dispuestos en los puntos de atención.
Formación académica	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad.

Característica del servicio	Descripción
Experiencia	Experiencia profesional mínima certificada de 24 meses relacionada con supervisión, gerencia, organización, administración o afines.
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	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 asesores que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio.
	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 estas
	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 relacionadas con su cargo
Horarios de prestación del servicio	De lunes a sábado durante la jornada de atención a contribuyentes en los canales presencial, virtual, back y front office.

C. LIDER DE CALIDAD

Servicio de líder de calidad de la operación de los agentes 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.

Característica del servicio	Descripción
Modalidad del staff	Profesional
Modalidad del servicio	Asignación exclusiva para la Entidad y desarrollará sus funciones dirigidas al grupo total de agentes.
Formación académica	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 específica certificada de por lo menos (24) meses como auditoria de calidad a Centros de Contacto.
Habilidades y destrezas	Excelentes relaciones personales y habilidad para el trabajo en equipo.
	Manejo avanzado de herramientas ofimáticas
	Capacidad de análisis y organización de datos
	Buena redacción, ortografía y capacidad de transmisión de ideas por escrito
	Capacidad para transmitir información en ambientes pedagógicos.
Funciones	Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio.
	Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad.
	Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones
	Realizar monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento, pantalla remota o de grabaciones.
	Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato de la Entidad.
	Desarrollar proceso de retroalimentación de los agentes que presente dificultades en el proceso de atención.
	Llevar un registro del seguimiento que contenga el reporte estadístico del número de errores que se generaron en el mes por agente y por equipo, cantidad de agentes en seguimiento, avances y efectos sobre las retroalimentaciones, fortalezas de cada uno detallando medidas preventivas, para cumplir con los indicadores establecidos.
	Identificar oportunidades de mejora en los servicios contratados

Característica del servicio	Descripción
	Reportar a la Entidad los hallazgos de errores, el cronograma de retroalimentaciones, y la cantidad de monitoreo realizados mensualmente.
	Demás funciones solicitadas por la Entidad relacionadas con su cargo.
Horarios de prestación del servicio	De lunes a sábado durante la jornada de atención a contribuyentes en los canales presencial, virtual, back y front office.

D. MINERO DE DATOS

Servicio en el centro de contacto, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados que desarrolla actividades de recolección, extracción, almacenamiento, análisis y estadísticas de la información recolectada en la operación de las diferentes campañas y por los diferentes canales de comunicación. Debe estar dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.

Característica del servicio	Descripción
Modalidad del staff	Profesional
Modalidad del servicio	Asignación exclusiva para la Entidad, tendrá a cargo la gestión de la información que se recopile de la atención que brinde el contratista en todos los canales.
Formación académica	Profesional en economía, estadística o ingeniería de sistemas, administración de empresas o afines, con experiencia comprobable en minería de datos, manejo de herramientas como Power BI, sólidos conocimientos estadísticos, alta capacidad de análisis de datos tanto estructurados como no estructurados (grandes volúmenes). Necesario tener conocimientos intermedios en SQL, avanzados en Excel y Access.
Experiencia	Experiencia profesional mínima de 24 meses, relacionada con gerencia, organización, administración, logística o afines.
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	Recopilar la información que se genera en operación del servicio contratado para efectuar su sistematización estadística y cualitativa; Realizar el proceso de detectar la información procesable de los datos recopilados y mediante análisis matemático

Característica del servicio	Descripción
	deducir los patrones y tendencias que existen en los datos.
Horarios de prestación del servicio	De lunes a sábado durante la jornada de atención a contribuyentes en los canales presencial, virtual, back y front office.

E. AGENTES DE OPERACIÓN

Característica del servicio	Descripción
Modalidad del staff	Agente Profesional Especializado
Modalidad del servicio	Asignación exclusiva para la Entidad
Formación académica	Profesional en Administración de Empresas, Economía, Contaduría, con tarjeta profesional vigente si aplica.
Experiencia	Mínimo de (4) años de experiencia profesional, de la cual dos años deben ser en atención al cliente.
Habilidades y destrezas	Aptitud de servicio
	Excelente manejo de relaciones interpersonales
	Habilidad para negociación
	Disciplina
	Organización
	Lenguaje fluido
	Buena redacción y ortografía
	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	Atención escrita y virtual de Grandes Contribuyentes

Característica del servicio	Descripción
	Orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios de la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos por la entidad contratante.
	Programar citas con los ciudadanos objeto de atención para la entrega de documentación faltante, o la que determine la Entidad contratante.
	Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por el contratista.
	Recibir documentación, y validar el cumplimiento de requisitos exigidos por la Entidad contratante.
	Generar y entregar a los ciudadanos objeto de atención, la documentación indicada por la Entidad contratante.
	Demás funciones solicitadas por la Entidad contratante que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna
Unidad de facturación del servicio	Agente / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente

La descripción de los perfiles de los Agentes de Operación se encuentra en el Anexo No. 8 Descripción de Perfiles Agentes de Operación.

4.2. NECESIDADES DEL SERVICIO

Mensualmente la supervisión informará al contratista la cantidad requerida de personal para la atención de los canales dispuestos, la cual dependerá de los vencimientos y el calendario tributario de la vigencia.

4.3. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

El contratista dispondrá de calificadores de servicio con los ítems “Excelente, bueno, regular y malo”, con el fin de evaluar la atención brindada por cada uno de los agentes en los centros de experiencia, los calificadores deben ser compatibles con los equipos que suministre el contratista para la atención a la ciudadanía.

4.4. PUESTOS DE TRABAJO

El proveedor debe suministrar a los colaboradores de la operación de la SDH elementos necesarios para la correcta ejecución de sus funciones, entre los que se estiman:

i. De acuerdo con las siguientes características mínimas o superiores:

ÍTEM	DETALLE	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS		
1.	**Equipos Thin Client**	**Requisitos específicos características**	**Descripción del requerimiento mínimo y/o tipo tecnología**	**Mínimo**
		Procesador	Cantidad de núcleos: 14, Cores: 20, Frecuencia Turbo máxima: 4,8 GHZ, Cache 24 MB. Fecha de lanzamiento: Q1 2024	N/A
		Memoria RAM	Memoria DDR5.	32 GB
		Almacenamiento interno	SSD Estado sólido.	500 GB PCIE
		Rendimiento del Equipo	Umbral de rendimiento PCMARK 10.	5400
		Puertos USB	2 puertos USB 5 Gbps1 puerto USB Tipo C 5 Gbps.	3
		Tarjeta de red	Gigabit Ethernet. 1000/100/10.	1
		Puerto de red	Gigabit Ethernet (RJ-45) integrado.	1
		Tarjeta de vídeo	Integrada.	1
		Puertos de vídeo	Puerto HDMI.	1
		Pantalla	La pantalla debe ser de alta definición, antirreflejo, con una resolución mínima soportada 1920x1080 @100Hz IPS	23,8
		Teclado y Mouse	El teclado debe ser de idioma español y Mouse con tres botones.	1
		Conector de Audio	Debe tener conector para auriculares y micrófono integrados en uno o independientes.	1
		Red Inalámbrica Wifi	Wireless Wifi 6E (802.11ax)	Versión 6E
		Bluetooth	Bluetooth integrado	Versión 5.3
		Cargador	Adaptador de CA 100-240 V/50-60 Hz.	1
		Sistema operativo y ofimática	Microsoft Windows Professional de 64 Bits OEM licenciado y preinstalado, al igual que la licencia de Microsoft Office 365.	1
		Manejo consumo de energía	Energy Star.	1
		Anclaje	Incluir el soporte de montaje vesa mount.	1
		Garantía	3 Años del fabricante en sitio verificables en la página del fabricante.	3 años
2.	**Impresoras / Escáner**	Impresoras con puerto para dispositivo USB 2.0 de alta velocidad, 1 puerto Ethernet Gigabit 10/100/1000 Base-T, Tecnología Laser Monocromático, Compatibilidad con Windows 11 con internet Explorer 11, y office 365		

ÍTEM	DETALLE	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS
		profesional o superior, • Velocidad de impresión primera página (negro): hasta 9 segundos e Impresión mínimo 41 ppm, con funcionalidad de escáner, con el suministro de papel blanco tamaño carta y tóner para impresoras. El agente deberá digitalizar documentos en los casos que aplique según los tramites definidos por la entidad y subir los documentos al gestor documental CRM. Las impresoras tendrán una cobertura para el trabajo colaborativo mínimo de 2 puestos de trabajo por cada impresora requerida.
3	**Guayas**	Estándar con llave.

ii. Los administradores de los computadores deben 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.
iii. Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el asesor o personal staff para desempeñar las funciones.
iv. Archivador o cajón por cada puesto de trabajo.
v. El contratista puede contemplar alternativas como chat para ejercer las actividades de calidad de la Operación.
vi. El contratista debe proveer el software necesario que requiera el líder de calidad, para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.

El contratista al inicio de la operación, debe entregar a la entidad un listado de los asesores 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.

La SDH puede autorizar al contratista el inicio de la operación, con una cantidad de personal menor a la mínima exigida, en cuyo caso el contratista deberá informar a la supervisión y disponer los recursos tecnológicos necesarios para iniciar la operación.

El Recurso Humano como lo son, el jefe de operaciones, supervisores de servicios y el líder de calidad, deben estar contratados para iniciar la operación, es decir una vez se tenga el recurso humano de agentes requeridos en la operación de los servicios.

El contratista contará con un periodo no mayor a ocho (8) días hábiles en caso de requerir contratar nuevo recurso humano, bien sea por retiros voluntarios, por solicitud de la entidad o por decisión del mismo.

Las características mínimas del mobiliario del puesto de trabajo son:

- Escritorio con las siguientes medidas: 1, 5 mts de ancho x 0,6 mts de ancho x 0,7 metros de alto, con cajonera para guardar elementos personales.
- Silla Ergonómica para el funcionario: apoyo con aspas, con rodachines y material antideslizante, espaldar de 45 a 55 cm, graduable en altura, profundidad e

inclinación con apoyo lumbar convexo, debe resistir un peso de 100 kilos y uso de 8 horas.

- Descansa pies
- Silla para el ciudadano que va a ser atendido: tipo fija, con apoyo, en material antideslizante, altura de espaldar de 45 a 50 cm, la estructura de espaldar debe tener un apoyo dorsal.
  Este tipo de sillas no es requerido en los puestos de trabajo de los agentes que harán parte del backoffice, ya que estos no atenderán de forma presencial a los contribuyentes.

4.5. SILLAS PARA SALA DE ESPERA

Las sillas de la sala de espera deberán tener mínimo las siguientes características:

- Sillas Tandem Acero y Cromo 4 puestos
- En acero de alta calidad con recubrimiento de pintura
- Electrostática en polvo
- Patas, Brazos y costados de asiento en acero cromado

5. CANAL PRESENCIAL EN CENTROS DE EXPERIENCIA

Es un servicio prestado a través de agentes especializados en atención a la ciudadanía, con conocimientos y manejo de herramientas ofimáticas (nivel intermedio) y con experiencia certificada en atención de PQRS y servicio al cliente.

Su función principal estará enfocada a entregar información, orientar, guiar, recibir y apoyar a la ciudadanía sobre los procesos para la realización de trámites y/o servicios de la Secretaria Distrital de Hacienda, atención de PQRSD como apoyo a la fuerza operativa de la entidad, por lo cual la SDH determinará el número de asesores presenciales que requiera. El proveedor debe poder aumentar, previa solicitud de la SDH, la fuerza operativa sin que ello modifique los precios establecidos en el contrato.

5.1. SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS AVANZADO

El contratista deberá proveer un dispositivo para la asignación de turnos, para la impresión y asignación de turnos en cada uno de los centros de experiencia.

Servicio para el manejo de flujos de colas, tiempos y capacidad de atención en los Centros de Experiencia dispuestos por la SDH diferentes a los puntos de la RED CADE.

El sistema debe tener la capacidad de identificar el punto y módulo donde se registran los agentes de servicio.

Debe tener la capacidad de mostrar el estado en sala del Centro de Experiencia y los tiempos de atención, generar alertas cuando se superen los umbrales de atención definidos por cada servicio, además, debe permitir conectarse con servicios como envío de SMS y

proporcionar la interoperabilidad con sistemas de información y canales adicionales dispuestos que requiera la entidad para mejorar los procesos de atención.

Debe permitir la captura de información para asignación de turno como cédula o número telefónico.

El servicio del sistema de asignación de turnos debe permitir parametrizar los servicios de manera separada para cada uno de los centros de experiencia presencial.

Para el llamado de turnos podrá realizarse en las pantallas de los asesores y deberán visualizarse en las pantallas del centro de atención.

Característica del servicio	Descripción
Detalle	Expedición del turno sin o con impresión de tiquete
	Atención general y prioritaria
	Administración de categorías, usuarios y prioridades
	Módulo de generación de estadísticas
	Módulo de monitoreo en tiempo real del estado de la sala y los agentes
	Alertas de tiempo de atención cuando supere las métricas establecidas por cada proceso.
	Capturar el número de identificación del ciudadano y/o teléfono para asignar el turno de atención.
	Sistematizar las opciones de los diferentes servicios y trámites que puede gestionar el ciudadano en el punto de atención.
	Gestionar y configurar de acuerdo con la guía de trámites de la SDH los mecanismos de asignación y priorización de servicios entre los diferentes agentes, según las necesidades definidas por la Entidad. Así mismo, cada agente hará llamado sólo a los turnos que por su especialidad puede tramitar o atender.
	Debe permitir asignar el turno a un número ilimitado de usuarios, según como lo defina la Entidad en su priorización.
	Digiturno automatización que conserva el último turno llamado y por ende el siguiente turno en atender, así como la inicialización del sistema cada día, para empezar la asignación y atención de turnos.
	Los tiquetes de turno deben incorporar la imagen institucional de la Entidad.
	El sistema debe enviar SMS en tiempo real para recordar la proximidad de llamado a turno como mínimo entre 1 y 3 mensajes hasta el llamado real.
	El sistema debe estar en la capacidad de permitir la transferencia de turnos entre agentes.
	El sistema debe hacer llamado de turno en las pantallas dispuestas por el contratista desplegando el nombre del ciudadano, así como el módulo de atención, o la

Característica del servicio	Descripción
	información que por necesidad del servicio la SDH requiera.
Herramientasde Hardware y Software	El sistema de llamado de turno en cada punto de atención debe ser virtual, es decir, mediante una aplicación con acceso en cada equipo de cómputo de los agentes.
	El sistema debe estar en capacidad de interoperar con los sistemas de información de la SDH, como el sistema de asignación de citas.
	El sistema debe permitir clasificar ciudadanos con y sin previo agendamiento.
Reportes	Generación de estadísticas diarias, que indique cantidad de turnos asignados por trámite o servicio, por punto de atención, cantidad de trámites y servicios atendidos, gestión realizada en cada trámite o servicio (tipificación) y tiempos de atención de cada ciudadano.
Entrenamiento	El contratista debe brindar entrenamiento a la operación de cada uno de los Centros de Experiencia donde operará el servicio de asignación de turnos, en la que indica la funcionalidad del sistema o servicio, posibles alteraciones de funcionamiento del sistema, la forma de solucionar y reactivar el sistema y de todas aquellas circunstancias que se puedan presentar durante la operación del servicio. Así como la instalación de los rollos para impresión térmica de los turnos.
Soporte y mantenimiento	El contratista debe brindar el mantenimiento preventivo a nivel de hardware y software, así como el soporte técnico en remoto o en sitio cuando se presenten fallas funcionales del servicio.
Horario de disponibilidad del servicio	De forma continua durante la jornada de prestación del servicio

La Secretaría Distrital de Hacienda no será responsable de los daños causados por terceros a la infraestructura del sistema de asignación de turnos, por lo que el proveedor debe poder reemplazarlo en un máximo de 5 días hábiles, o de acuerdo con el diagnóstico podrá acordar con la supervisión del contrato el tiempo máximo de reposición.

5.2. PANTALLAS

El proveedor debe estar en capacidad de proveer a la SDH pantallas o monitores industriales de mínimo 60 pulgadas de alto contraste visual y con sonido. Estas deben listar la información gráfica de los turnos, adicional permitir el despliegue de contenido multimedia, en diferentes formatos de audio, video e imagen.

La cantidad estimada de pantallas es de mínimo dos y máximo seis por cada Centro de Experiencia y contarán con punto de red certificado y con energía regulada entregados por la SDH.

5.3. QUIOSCOS DE AUTOATENCIÓN

Servicio de atención autónomo y virtual en quiosco, es decir, es un módulo al que puede acudir el ciudadano para realizar los mismos trámites que están dispuestos en la página web de la SDH.

Característica del servicio	Descripción
Estructura	Estructura de acero o cold rolled de mínimo calibre 14 con pintura electroestática, 1 puesto LAN externo, 1 multitoma interno de 4 a 6 puestos, puertas de seguridad, Tolva, ventilación mecánica y/o natural, Hub USB, puertos USB, puerto de alimentación AC externo, puerto de salida HDMI con capacidad de anclaje oculto a piso, con botón de encendido oculto el cual deberá permitir la atención virtual del ciudadano. El quiosco virtual debe ser resistente y antivandálico y debe dotarse de los dispositivos (periféricos incorporados a la infraestructura) conectados que garanticen el uso de los servicios ofrecidos. Este quiosco debe identificarse con la imagen institucional que será suministrada por la entidad y atender las instrucciones de uso. Debe garantizar una conexión a internet 5G,4G, 3G, Banda Ancha LAN y WIFI según requiera la entidad para lograr la comunicación directa con los servicios que disponga la entidad.
Cantidad e instalación	El contratista deberá proveer un mínimo de cinco quioscos y un máximo de 15 quioscos durante la ejecución del contrato. El contratista deberá proveer para el inicio de la operación de dos quioscos uno para cada Centro de Experiencia y posteriormente la entidad podrá requerir de una cantidad mayor (hasta quince), determinando su ubicación de acuerdo con las necesidades del servicio. La supervisión solicitará al contratista a partir del quiosco número tres y hasta el quiosco número quince, con 15 días de antelación calendario a su instalación y entrada en operación. En la instalación el contratista debe asumir los costos del cableado eléctrico y de red, necesarios para la puesta en funcionamiento de los quioscos.

Característica del servicio	Descripción
	En la instalación el contratista debe asumir los costos por daños fortuitos ocasionados en las locaciones durante la instalación de los equipos objeto del contrato.
Seguridad Física	El quiosco debe asegurarse físicamente, con las medidas de seguridad suficientes, para salvaguardar los equipos instalados en el quiosco y que queden totalmente fijados o empotrados al piso o a la pared, para salvaguardar la seguridad del ciudadano.
Conectividad	Debe garantizar una conexión a internet con el suficiente ancho de banda que garantice que los aplicativos no tengan retardo por temas de conectividad.
Pagos en línea	En los quioscos se va a disponer el servicio de pagos a través de la página web de la Entidad (botón de pagos, oficina virtual botón descargue y pague) El contratista podrá disponer de datafono de pago o ventanilla de recaudación, previo acuerdo con alguno o algunos de los bancos autorizados para recaudo por la entidad.
Herramientas de Hardware y Software	El contratista debe poner a disposición del ciudadano el quiosco con diferentes funcionalidades para recibir, entregar información, tal como se encuentran dispuestas en la página web de la Entidad. **HARDWARE:** Un (1) Pantalla Touch mínimo de 22 Pulgadas a 6 toques de mínimo 22" IR, con protección de vidrio antivandálico de 6mm incorporada, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux o Windows apropiada. La CPU y el monitor deben ir instalados en estructura en acero. El quiosco debe incluir un teclado alfanumérico, retráctil de alto tráfico que permita digitar de manera discreta las claves y contar con una herramienta que permita el borrado seguro de la información digitada por el ciudadano. El quiosco debe incluir un mouse de alto trafico para facilitar la navegabilidad al ciudadano. Una (1) impresora laser: Velocidad de impresión de hasta 250mm por segundo a 203 dpi. Sistema Operativo Compatible: Variedad de drivers y SDKs: Android, Windows, Linux, etc. Ancho de impresión: Tamaño carta Tipo de papel: Papel bond

Característica del servicio	Descripción
	SOFTWARE: El software del quiosco permitirá la maniobra del sistema de forma gráfica, integrada y dinámica, para que el ciudadano pueda interactuar amigablemente con los equipos de hardware instalados en integrados en el quiosco. **Integración:** el software deberá permitir obligatoriamente la interacción y/o interconectividad mínima de protocolos de comunicación como: web service (REST y/o SOAP), sftp, JMS, SMTP, XMPP, SMS, HTTPS, etc; con las diferentes plataformas de software de la entidad de tal forma que se garantice la exactitud de la información entregada al ciudadano. **Integralidad y control de los periféricos:** el software y correspondiente desarrollo deberá controlar de forma integral todos los periféricos que conforman el quiosco. **Trazabilidad transaccional:** el software deberá permitir el registro de las interacciones dejando rastro de cada atención, para que se cuantifique y analice. **Conectividad:** el software deberá permitir al quiosco la conexión a redes de internet 5G, 4G, 3G, Banda Ancha LAN y WIFI según requiera la entidad. **Flexibilidad:** el software de auto consulta deberá contar con la flexibilidad necesaria para modificar tanto la interfaz gráfica como el workflow de la aplicación en caso de que por necesidades de la entidad y/o cambios en los procesos modifiquen la funcionalidad de los quioscos. Los quioscos deberán tener la capacidad de ser administrados de manera remota tanto su hardware como su software. Los quioscos deben tener la capacidad de recibir actualizaciones de su firmware o software cuando se requiera de manera remota. Los quioscos podrán reproducir contenidos multimedia de manera offline. Los quioscos podrán recibir y almacenar la actualización de contenidos publicitarios multimedia en las franjas de horario que determine la Secretaría Distrital de Hacienda
Mantenimiento	**Mantenimiento Preventivo**

Característica del servicio	Descripción
	Los mantenimientos preventivos constan de tres (3) visitas durante la ejecución del contrato a todos y cada uno de los quioscos del contrato, y que debe ser: • Tres (3) visitas durante la ejecución del contrato, diagnosticando y realizando pruebas de rutina. • Inspecciones visuales y limpieza general. • Ajustes, calibración y revisión de cableados, diagnóstico sobre voltajes y tolerancias críticas. • Recambio de partes o elementos que al momento de la inspección demuestren un desgaste tal que pueda provocar una inminente falla. • Validación de software y performance. **Mantenimiento Correctivo** El mantenimiento correctivo comprende: • Todos los materiales y partes que sean necesarios en el proceso, así como también los gastos de desplazamiento y mano de obra en sitio, durante la vigencia del contrato. • La mano de obra de los eventos de fuerza mayor, mal uso y vandalismo. • Proveer el personal de soporte en todos los puntos designados por la Secretaria Distrital de Hacienda para la prestación del servicio. **Mantenimiento Impresoras:** El quiosco debe contar con un sistema de monitoreo del papel controlado por el contratista. El contratista debe suministrar el papel de los quioscos, garantizando que no se agote en ninguno de los puntos dispuestos. El contratista deberá garantizar la calidad de la impresión y el suministro de tóner cuando sea necesario.
Soporte	**Atención de Soporte Técnico:**

<table>
<tr><th>Característica del servicio</th><th>Descripción</th></tr>
<tr><td></td><td>
1. Prestar el servicio de soporte técnico a nivel distrital, para atender las necesidades técnicas de los quiscos ubicados en los puntos de atención presencial red CADE. Para ello debe disponer de las herramientas y garantías necesarias que permitan entregar una solución efectiva y cumpliendo las expectativas de tiempo de la Secretaría Distrital de Hacienda.

2. Entregar y cumplir el plan que incluya mantenimientos, copias de respaldo de la información, instalación de parches y/o actualizaciones y componentes de seguridad, para garantizar la correcta operación de la plataforma y la seguridad de la información.

3. El horario de atención de soporte por parte del proveedor debe ser de lunes a viernes en horario de 8am a 5pm y los sábados de 8:00 am a 12:00 pm, por lo que el proveedor debe suministrar dentro de los diez (10) primeros días de perfeccionado el contrato, la matriz de escalamiento con números de contacto y correos electrónicos.

4. Entregar mensualmente dentro de los primeros cinco (5) días calendario, un informe de gestión de incidentes y solicitudes que contenga como mínimo: Punto de atención presencial de la red CADE atendido, descripción de la incidencia, solución de esta, fecha de solicitud, fecha de atención, fecha de solución.

5. Entregar un informe de gestión de todos y cada uno de los mantenimientos preventivos, una vez se lleven a cabo de acuerdo con el cronograma establecido.

6. En caso de realizar alguna actualización de software, el proveedor debe entregar la actualización de la documentación: manuales (de usuario, técnicos y de administración) y procedimientos.

7. Tendrá la obligación de cumplir con los tiempos de atención a incidentes y solicitudes; este tiempo es tomado para recibir, diagnosticar y solucionar fallas en el servicio, una vez éste haya sufrido alguna incidencia. Para establecer los indicadores correspondientes, se asignará una prioridad a cada una de las incidencias y peticiones de servicio recibidas, para clasificarlas y resolverlas de la forma más adecuada. Para ello, dicha prioridad se establecerá en función de la urgencia y el impacto, siguiendo esta matriz de prioridades, donde C es Critico, A es Alto, M es Medio y B es Bajo:

<table>
<tr><th rowspan="2">IMPACTO</th><th colspan="3">URGENCIA</th></tr>
<tr><th>Alta</th><th>Media</th><th>Baja</th></tr>
<tr><td>Alto</td><td>C</td><td>A</td><td>M</td></tr>
<tr><td>Medio</td><td>A</td><td>M</td><td>B</td></tr>
<tr><td>Bajo</td><td>M</td><td>B</td><td>B</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>Característica del servicio</th><th>Descripción</th></tr>
<tr><td></td><td>
<u>Urgencia</u>

Se define la Urgencia como la premura o rapidez necesaria en la gestión de la incidencia en relación con la minimización de su impacto. La urgencia se clasifica en:
• ALTA: indisponibilidad total del servicio o del sistema.

• MEDIA: degradación del servicio o del sistema.

• BAJA: cualquier incidencia que no tenga impacto en los servicios del ciudadano.

<u>Impacto</u>

Se determina según el efecto que causa o puede causar en el o los servicios del contribuyente o elementos de infraestructura objeto del Servicio. El impacto no tiene que ver nunca con la complejidad técnica de resolución. Se puede categorizar como:

• ALTO: Afecta el servicio a contribuyentes, causando indisponibilidad de este.

• MEDIO: Afecta a contribuyentes que consultan el servicio, causando intermitencia e incluso indisponibilidad.

• BAJO: Degradación del servicio sin generar indisponibilidad.

De acuerdo con lo anterior se definen los tiempos de respuesta y de resolución propuestos según el nivel de prioridad de cada incidencia

<table>
<tr><th></th><th>Critico</th><th>Alto</th><th>Medio</th><th>Bajo</th></tr>
<tr><td>ANS de Soporte</td><td>2 horas</td><td>4 horas</td><td>8 horas</td><td>12 horas</td></tr>
</table>

Las horas de los ANS se miden en horario hábil; no obstante, y con previo acuerdo con el proveedor, las soluciones se pueden trabajar en horario no hábil, pero sin contar con tiempos de ANS.
</td></tr>
<tr><td>Estrategia de defensa, custodia y seguridad de la información</td><td>
El contratista deberá implementar una estrategia de defensa, custodia y seguridad de la información la cual deberá tener como mínimo:

a. Implementación de procesos de seguridad de la información.

b. Implementación de las políticas de seguridad de la información.

c. Poner en marcha los protocolos de seguridad perimetral informática que garanticen la seguridad de los datos, hardware y software.
</td></tr>
</table>

Característica del servicio	Descripción
Horario de disponibilidad del servicio	De forma continua durante la jornada de prestación del servicio
Horario Atención a Requerimientos	Horario de Atención Lunes a Viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 pm

5.4. CONECTIVIDAD

El contratista deberá garantizar que los computadores de escritorio del Centro de Experiencia y para el espacio físico que disponga para prestar los servicios virtuales se conecten exclusivamente a la VPN proporcionada por la Secretaría Distrital de Hacienda, a través del servicio de internet entregado por el mismo. Esto se logrará mediante la implementación de políticas en los equipos suministrados por el contratista, que aseguren la conexión exclusiva a dicha VPN. De esta manera, se garantizará la aplicabilidad de las políticas de seguridad, tales como el Directorio Activo, filtrado de contenido, antivirus, y el acceso a aplicativos como Bogdata, AWS, Intranet, entre otros sistemas dispuestos por la Entidad. Asimismo, se cumplirá con la legislación nacional en materia de protección de la niñez, protección de datos personales, entre otras normativas, garantizando la protección de la Entidad, la prevención de fuga de información y evitando el uso indebido de los canales de comunicación de internet para fines personales.

En caso de fallas aisladas en la VPN, el contratista deberá proporcionar la capacidad para que los equipos afectados puedan conectarse directamente a internet mientras se resuelve la incidencia, garantizando así la continuidad operativa.

Para el Back Office y para la Red Cade, la Secretaria Distrital de Hacienda dispondrá el canal dedicado.

Para los Centros de Experiencia y para el espacio físico que disponga el contratista para prestar los servicios virtuales, el proveedor deberá suministrar un servicio de internet corporativo dedicado y sin reúso (relación 1:1), donde el proponente deberá calcular el ancho de banda necesario para garantizar que el nivel de ocupación no supere el 70% del total contratado por el proponente. En caso de que dicho umbral de ocupación sea superado, el proponente deberá estar en capacidad de aumentar el ancho de banda de manera oportuna para asegurar la continuidad y calidad del servicio.

Adicionalmente, el proponente deberá presentar un informe de ocupación quincenal, en el cual se detalle el uso del ancho de banda y se garantice que el servicio ofrecido cumple con los parámetros establecidos, asegurando así la satisfacción de las necesidades de la Entidad.

Característica del servicio	Descripción
Alcance del servicio	El proveedor deberá entregar el servicio de internet para los centros de experiencia y para el espacio físico que disponga el contratista para prestar los servicios virtuales, donde los computadores deben trabajar a través de la VPN que provea la SDH. El canal debe ser corporativo dedicado y sin reúso (relación 1:1), con uso menor al 70%, por lo que el ancho de banda será calculado por el proveedor y deberá ser ampliado de manera oportuna cuando sea requerido para asegurar la calidad del servicio. El costo del canal lo cubre el contratista.
Dedicación del enlace	El canal dedicado lo provee la SDH en la red cade y en el back office únicamente.
Ancho de banda	En los centros de experiencia el proveedor entregará un canal dedicado sin reúso que no supere el 70% del ancho de banda provisto.
Tecnología	El contratista debe suministrar el servicio utilizando tecnología que le permita cumplir los ANS y características técnicas definidas en esta ficha.
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24 Disponibilidad exigida del enlace >=99.6% mensual
Crecimiento	El proveedor debe estar en capacidad de aumentar el canal de internet en caso que se requiera.

El contratista debe disponer de: una herramienta tipo MRGT que permita monitorear el desempeño de los canales y su comportamiento en cuanto a ocupación, latencia y ancho de banda, 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 por la entidad.

En caso de ampliación del canal este se debe justificar y su implementación debe ser aprobado por la entidad.

5.5. SISTEMA DE ANALÍTICA

Servicio para la implementación de herramienta de analítica e inteligencia de negocios para la gestión y reportería del Centro de Experiencia.

Dentro de las herramientas de monitoreo y calidad, el contratista debe disponer de una herramienta que permita realizar de manera masiva el control de calidad a partir de controles que se establezcan con la entidad.

Adicionalmente, se debe realizar el reconocimiento cualitativo, detectando las características del ciudadano en su forma de hablar, por ejemplo: estado emocional, género, idioma, etc. Se puede hacer el análisis de todos estos factores para obtener información de los ciudadanos, como sus gustos, preocupaciones, fallas de la operación, fallas de los agentes y demás, finalmente usando la mejora continua y el ciclo PHVA el contratista debe proponer las acciones de mejora para proceso de atención en los canales, propuesta de nuevos canales y mejoras en el servicio tanto para la Entidad en el core de la operación, como para el proveedor en gestión de los servicios.

El Proveedor debe poner a disposición de la Entidad herramientas para realizar monitoreo y calidad para dar cumplimiento al ANS auditoría, a la medida de precisión error crítico de usuario de la operación, así como para realizar el seguimiento y parametrización que permitan generar reportes y visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (ii) tiempos de espera; (iii) número de agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); (viii) visualizar de diferentes formas los indicadores (gráficas, listas, comparadores) generando un análisis más detallado de la operación.

El contratista debe disponer de mínimo tres (3) usuarios para operación de modo que la SDH 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.

Característica del servicio	Descripción
Alcance del servicio	Servicio de implementación de herramienta de analítica e inteligencia de negocios para la Entidad, con relación con los servicios contratados y los que se requieran por parte de la SDH, proporcionando la provisión de infraestructura que se requiera para este alcance
Descripción	El servicio de analítica e inteligencia de negocios contempla la visualización del análisis de datos que genera la operación del servicio de BPO La licencia contratada, permite a la Entidad visualizar los datos producto del análisis efectuado. El contratista debe contemplar con el servicio, la licencia del software que permita la generación y construcción de la bodega de datos de diversas fuentes de datos para la construcción del análisis de toda la operación. Al inicio de la operación, se definirán los parámetros, tipo de reportes y requerimientos del análisis que se debe

Característica del servicio	Descripción
	realizar y la forma de visualización en la herramienta, acceso a la misma, periodicidad de actualización y consulta. El servicio de analytics contempla: • Creación de Dashboard • Procesamiento de diversas fuentes de datos • Creación de bodega de datos • Almacenamiento de la data • Visualización de los reportes vía Web o Móvil • Integración para visualización de data de las aplicaciones de la Entidad • Generación de reportes estáticos • Generación de reportes dinámicos • Actualización en tiempo real de los reportes • Generación de reporte interactivos • Generación de gráficos • Generación de diagramas • Debe permite realizar consultas específicas • Generación de análisis con reportes tipo tacómetro, en tiempo real. • Debe permitir hacer análisis de encuestas. La Entidad puede contemplar la contratación del servicio para personal dedicado exclusivamente al manejo de la herramienta y generación de los reportes de acuerdo con el comportamiento de la operación y de acuerdo con sus necesidades y horas desarrollo.
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24

5.6. SOFTWARE DE TIPIFICACIÓN

El proveedor dispondrá de un software que permita registrar la tipificación de acuerdo con el servicio y tramite ofrecido por los diferentes canales de atención de la entidad, de acuerdo con las categorías y subcategorías suministradas por la misma que para efectos de las estadísticas requiera. Estos informes deberán ser automáticos y estarán a disponibilidad en el momento que se requieran. Los reportes deben realizarse en línea y la consulta debe ser diaria, semanal, mensual según se requiera en cada momento del desarrollo de la gestión.

La supervisión del contrato podrá solicitar al operador el registro y tipificación de todas las interacciones de los servicios ofrecidos por la entidad, en la herramienta tecnológica que para el efecto determine. Lo anterior se requiere para alimentar las bases de datos de ciudadanos atendidos por los diferentes canales de atención.

El proveedor debe poder entregar la información que se produce con ocasión de la interacción ciudadana.

- Número de Atenciones y tiempos de atención por todos los canales dispuestos.
- Número de PQRS gestionadas y tratadas en Back Office.
- Niveles de Servicio.
- Número de agentes disponibles.
- Tipificaciones o interacciones.
- Caracterización ciudadana.
- Preguntas no contestadas

Toda la información de interacciones por medio de los quioscos y demás que permitan a la entidad la toma de decisiones

De manera diaria (intrahora, intradía, por días de la semana), semanal, mensual.

Para lo anterior, se debe disponer de la herramientas y técnicas para analítica de datos y presentación de tendencias, proyecciones, de preferencia debe elaborar junto con la SDH los tableros de atención por ejemplo en PWBI.

Finalmente, se deberá suministrar un informe diario de ejecución de los recursos del contrato suscrito, en pro de tomar las mejores decisiones o adoptar las estrategias necesarias para garantizar los recursos de operación en el tiempo acordado contractualmente. Esto aplica para todos los servicios contratados.

- Software de atención con funciones de Multicanalidad o Ominicanalidad 360 por cada agente y supervisor de atención.
- Software de Gestión del Cliente o Ciudadano, donde se registren todas las acciones tipificadas de atención individual a los ciudadanos sean personas naturales o personas jurídicas. Por cada agente y supervisor de atención.

6. OMNICANALIDAD

El contratista debe proveer el espacio físico, mobiliario y los elementos tecnológicos y periféricos (por ejemplo, diademas con micrófono), para los servicios de omnicanalidad.

La omnicanalidad hace referencia a la prestación de los siguientes servicios: videollamada, agendamiento, mensajería mailing certificada, y/o autenticada, mensajería telefónica, mensajería mailing.

Cada servicio tendrá un precio individual, que debe incluir el software y los elementos que garanticen su funcionamiento, la facturación de estos servicios se realizará por el ítem de omnicanalidad.

El cobro mensual incluye los servicios de agendamiento, videollamadas general, videollamadas lenguaje de señas, redes sociales.

6.1.1. VIDEO LLAMADA

Es un servicio de atención de comunicación bidireccional de audio y vídeo, este servicio se prestará de 3 maneras:

- Una sala que será atendida con agente técnico especializado, para las personas con discapacidad auditiva que requieran comunicarse a través de lenguaje de señas. Es importante precisar que este servicio debe garantizar la atención de usuarios en condiciones de discapacidad auditiva.
- Una sala que se atenderá con agente general previo agendamiento para los servicios de la entidad para orientación general.
- Una sala con agente general, previo agendamiento para el servicio de la entidad de orientación en requisitos del trámite de Devolución y Compensación.

Se estima la disposición de entre seis y diez agentes para la atención de video llamadas.

6.1.2. AGENDAMIENTO

El contratista debe prestar el servicio de agendamiento de citas a la ciudadanía a través de los canales de atención, asignando cita para todos los puntos de atención presencial, centros de experiencia y atención virtual de la Secretaría de Hacienda Distrital.

El servicio de agendamiento presencial y virtual se realizará hasta para 15 puntos de atención.

6.1.3. MENSAJERÍA MAILING CERTIFICADA, Y/O AUTENTICADA

Envío masivo de mensajes de correos electrónicos a un listado de destinatarios mediante notificación electrónica certificada proporcionando la infraestructura necesaria para este servicio que permita la transferencia de datos entre las partes mediante correo electrónico con el valor jurídico de una notificación oficial, proporcionando evidencia del contenido, incluida la prueba de envío, recepción y apertura por parte del destinatario.

El operador deberá prestar el servicio de mensaje a través de correos electrónicos (e-mail), que requiera la Secretaria Distrital de Hacienda para la realización de campañas. De esta manera queda la posibilidad de que el proveedor use 1) correo electrónico certificado o 2) DomainKeys Identified Mail (DKIM) método de autenticación de correo electrónico.

La Secretaria de Hacienda Distrital entregará al contratista para el servicio de envío de correos electrónicos certificados, un html para el front del correo, una base de datos con la información la cual se deberá combinar con la comunicación que se adjuntará, posteriormente presentar las pruebas pertinentes para la aprobación oficial del envío.

Nota: el contratista realizará una validación de la base de datos de acuerdo con las necesidades de servicio de la entidad validando la información de los correos erróneos, ortografía y oportunidades de mejora de visualización de las imágenes.

6.1.4. MENSAJERÍA TELEFÓNICA

El operador deberá prestar el servicio, de acuerdo con los requerimientos especiales de comunicación entre las dependencias de la Secretaría Distrital de Hacienda con los

ciudadanos, se podrán realizar a través de los servicios de mensajes de texto (SMS), mensajería por audio.

6.1.5. MENSAJERÍA MAILING

Envío masivo de mensajes de correos electrónicos a un listado de destinatarios especifico. El operador deberá prestar el servicio de mensaje a través de correos electrónicos (e-mail), que requiera la Secretaria de Hacienda Distrital para la realización de campañas.

7. LLAMADAS

El contratista deberá realizar la gestión de llamadas de entrada y salida y la integración con el PBX de la entidad 3385000, para ello deberá suministrar las herramientas y el software necesarios para garantizar el servicio.

Para las llamadas de salida, pueden ser locales, nacionales y a celular de cualquier operador la finalidad es realizar contacto telefónico con los contribuyentes que sean objeto de programas de fidelización, persuasivos o cobro.

Para las llamadas de entrada, direccionar a las personas de servicio telefónico dispuestas

Se estima realizar para el 2024, 7.750 llamadas y para el 2025, 1.503 llamadas mensuales, la supervisión del contrato entregará el guion y los datos de contacto para realizar la actividad.

El contratista deberá realizar un desvío de tráfico, se hace el direccionamiento al número telefónico que el proveedor asigne para direccionar las llamadas.

llamadas oubound, En cuanto a la atención outbound se requiere marcador predictivo, progresivo y manual.

8. GENERALIDADES DEL SERVICIO

8.1. ETAPAS DEL PROYECTO

Resultado del proceso de selección, el contratista deberá seguir las siguientes etapas para determinar la madurez de este.

- Etapa de alistamiento: entre la suscripción, legalización del contrato y el inicio de la operación. Quince días calendario, contados a partir desde la firma del acta de inicio.

  El contratista durante los quince días calendario, contados a partir desde la firma del acta de inicio podrá realizar la entrega parcial de los elementos requeridos para el inicio de la operación.

- Inicio de la operación: al día dieciséis calendario, contado a partir desde la firma del acta de inicio.

  El inicio de la operación debe incluir los siguientes servicios:

1. Para los dos centros de experiencia: suministro de mobiliario, puestos de trabajo, computadores, conectividad, sillas en las salas de espera, pantallas de alto contraste, sistema de asignación de turnos, licencia analítica de datos y el 70% del personal requerido para: atención en la red CADE, atención Centros de Experiencia y backoffice.
2. El servicio de omnicanalidad será requerido por la entidad a partir de enero de 2025, la supervisión del contrato informará al contratista con 15 días calendario de antelación al inicio de este servicio.

- Periodo de estabilización: 30 días calendario, contados a partir de la fecha de inicio de la operación. Durante este periodo no se realizarán ningún tipo de descuentos en la factura del contratista, por el incumplimiento de los ANS establecidos para el contrato.

  Para el servicio de omnicanalidad, se precisa que el periodo de estabilización será de 30 días calendario, contados a partir de la fecha de inicio de la operación de este servicio. Durante este periodo no se realizarán ningún tipo de descuentos en la factura del contratista, por el incumplimiento de los ANS establecidos para el contrato.

- Etapa de cierre: 15 días calendario después de la finalización real del contrato para lo cual se debe acordar entre la Secretaría Distrital de Hacienda y el contratista, la información a transferir a la Entidad contratante, originada durante la ejecución del contrato.

- Etapa Finalización del servicio, dos (2) meses antes de finalizar el contrato, las partes deben acordar los reportes e información que debe ser entregada una vez finalizado el contrato y que sea requerida para la liquidación de éste, 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 Proveedor más allá de los servicios y condiciones definidas en el desarrollo del contrato.

- El Proveedor debe entregar la documentación de configuraciones y parámetros de los servicios contratados, procedimientos y tareas específicas contratadas sobre los servicios de la SDH, información necesaria para que la Entidad, pueda configurar sus servicios con otro proveedor al finalizar el servicio, en el tiempo pactado de acuerdo con el protocolo de finalización del servicio.

- El proveedor se obliga a retirar el mobiliario, equipos y los elementos que sean de su propiedad y hayan sido suministrados durante la ejecución del contrato, de las

instalaciones de los Centros de Experiencia dentro de los 15 días calendario después de finalizado el servicio.

- El proveedor debe entregar la información registrada en bases de datos, archivos producto de la gestión realizada durante toda la ejecución del contrato.

- El proveedor deberá entregar a la Secretaría Distrital de Hacienda documentación, códigos fuente, diagramas de arquitectura, manuales, licencia del software, certificado de registro de derechos de autor en los casos que aplique de los desarrollos, implementaciones realizadas en la ejecución del contrato.

8.2. HORARIOS DE ATENCIÓN

Los horarios de atención serán**:**

Servicio	Horario
Front Office	Lunes a Viernes de 7:00 am a 17:30 pm Sábados 8:00 am a 12:30 pm
Back Office	
Telefónico	
Video llamada	
Virtual WhatsApp	
Redes sociales	Lunes a Viernes de 7:00 am a 10:00 pm Sábados 7:00 am a 8:00 pm Domingos y Festivos 8:00am a 7:00 pm

Nota: *Los horarios de atención anteriormente descritos, podrán ser modificados unilateralmente por la Entidad o de manera conjunta con el proveedor, previendo el beneficiomayor, de acuerdo con los resultados o necesidades de la operación*

8.3. CAPACITACIÓN

La Secretaría Distrital de Hacienda brindará la capacitación inicial y periódica de la oferta de trámites y servicios, así como de la normatividad vigente en materia de Hacienda.

El contratista debe capacitar constantemente al personal operación, con una dedicación de mínimo dos horas quincenales de formación presencial y/o virtual y según las políticas y procedimientos de la entidad. La SDH durante la etapa de alistamiento capacitará a todo el personal del que disponga el contratista. Posteriormente por solicitud del contratista, la Entidad deberá realizar mínimo una capacitación mensual, para mantener el entrenamiento y formación de los agentes, para que adquieran y mantengan las habilidades requeridas para desarrollar la labor.

La capacitación se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles y dentro de la jornada laboral del personal del contratista. Las instalaciones para llevar a cabo la capacitación se acordarán entre el contratista y la supervisión, podrán ser de manera presencial o virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes.

Considerando que el cobro del personal se realizará de manera mensual, el contratista deberá disponer de los funcionarios asignados a la ejecución del contrato desde el primer día de vinculación para que sean capacitados por la SDH.

8.4. PRENDAS INSTITUCIONALES

El contratista deberá suministrar carnet de identificación para la totalidad del recurso humano, dispuesto para la ejecución del contrato.

Para el recurso humano que preste atención presencial y por video llamadas el contratista deberá suministrar prendas de identificación (chaquetas y/o chalecos).

El diseño de las prendas será aprobado por la supervisión de acuerdo con la imagen institucional de la SDH.

8.5. ARQUITECTURA DEL SERVICIO

La Secretaria Distrital de Hacienda proveerá el espacio físico de los dos centros de experiencia, para la red CADE suministrará el espacio físico, mobiliario, puestos de trabajo, sillas de los funcionarios, sillas de atención y de las salas de espera.

El contratista deberá proveer el mobiliario, puestos de trabajo, sillas de atención y espera para los dos centros de experiencia, incluyendo el backoffice.

El contratista debe proveer el espacio físico, mobiliario y los elementos tecnológicos y periféricos (por ejemplo, diademas con micrófono), para los servicios de omnicanalidad.

El contratista debe proveer el espacio físico, mobiliario y los elementos tecnológicos y periféricos (por ejemplo, diademas con micrófono), para la atención de los canales virtuales que dispone la entidad, PBX (servicio telefónico), redes sociales (X, Instagram, YouTube, Facebook, Messenger) o nuevas redes sociales definidas por la entidad, servicio de videollamadas general y lenguaje de señas.

El contratista deberá realizar las adecuaciones físicas, de imagen, señalizaciones y demarcaciones que requiera la SHD para la prestación del servicio, en los dos centros de experiencia (incluido backoffice) estos diseños serán aprobados previamente por la entidad.

Los diseños del servicio deben incluir las interconexiones necesarias entre la entidad y el proveedor.

El proveedor deberá cumplir con los parámetros establecidos en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la entidad, así que garantizará un plan de continuidad de negocio y de recuperación ante desastres.

8.6. AGENTES DE RESERVA

El contratista debe contar con un esquema de agentes de reserva, que deberá utilizar en caso de ausencia temporal por novedades administrativas (permisos, licencias, renuncias, incapacidades). En todo caso, el contratista debe garantizar que los Servicios BPO operarán con la cantidad de agentes y el mismo perfil contratado por la Entidad, durante la ejecución del contrato.

La Entidad no podrá hacer exigible que este recurso humano permanezca conectado como agentes activos en la plataforma del centro de contacto y en apoyo a la operación, por cuanto como su nombre se indica estos son de apoyo y es potestativo del proveedor incluirlos en la operación diaria para mejorar los indicadores de gestión.

El proveedor debe estar en capacidad de activar este recurso en tiempos cortos, una vez detectada la ausencia de algún asesor de base de la campaña.

Una vez inicie la operación, el contratista deberá realizar el análisis correspondiente para determinar el porcentaje mínimo de agentes de reserva, de acuerdo con las situaciones que se presenten y se puedan tomar como línea base en el periodo de estabilización.

8.7. ROTACIÓN DE AGENTES

La entidad podrá sugerir y recomendar el reemplazo de un agente con base en los resultados de calidad y formación. Para esto, la Entidad puede solicitar al contratista el cambio de agente junto con una justificación que incluya evidencias de errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con la definición del indicador correspondiente, este se cuantifica para el cálculo de ANS.

La entidad también podrá solicitar la rotación por lo que se contratan multicanal, previo acuerdo con el contratista.

El proveedor cuenta con 10 días hábiles para reemplazar el recurso que fue retirado de la operación por voluntad propia, por decisión del proveedor o por recomendación de la SDH. En el caso que no se cuente con personal back up se aplicará la penalización por cada día de ausencia.

8.8. EVALUACIÓN DE RENDIMIENTO

El contratista debe realizar una evaluación mensual de cada agente que forme parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio y entregar a la supervisión del contrato los resultados de esta, la evaluación es de total autonomía del contratista y no afecta en ANS evaluación de conocimiento del Agente

Así mismo, debe entregar a la Entidad los resultados de las capacitaciones y evaluaciones realizadas.

8.9. ASIGNACIÓN SALARIAL DEL RECURSO HUMANO

El proveedor debe garantizar que la remuneración del recurso humano se hace de acuerdo con 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.

8.10. IMPRESORAS / ESCANER

Impresoras con puerto para dispositivo USB 2.0 de alta velocidad, 1 puerto Ethernet Gigabit 10/100/1000 Base-T, Tecnología Laser Monocromático, Compatibilidad con Windows 11 con internet Explorer 11, y office 365 profesional o superior, • Velocidad de impresión primera página (negro): hasta 9 segundos e Impresión mínimo 41 ppm, con funcionalidad de escáner, con el suministro de papel blanco tamaño carta y tóner para impresoras.

El agente deberá digitalizar documentos en los casos que aplique según los tramites definidos por la entidad y subir los documentos al gestor documental CRM.

Las impresoras tendrán una cobertura para el trabajo colaborativo mínimo de 2 puestos de trabajo por cada impresora requerida.

8.11. PLATAFORMA DE LOS CENTROS DE EXPERIENCIA

El proveedor debe disponer de una herramienta de control de acceso por roles e identificación de cada persona del equipo de trabajo (agentes, supervisores, líderes de calidad, etc), según las actividades a desarrollar.

La plataforma o software debe:

1. Controlar el acceso por roles que permita identificar a cada persona y su cargo dentro de la operación
2. Visualizar el estado del personal en cualquier situación.
3. Generar reportes diarios y consolidados.
4. Gestión de cambios en la configuración y permisos en la plataforma.
5. La plataforma debe proveer el licenciamiento para uso de cada asesor de servicio, en los canales telefónico y virtual.

La plataforma de los centros de experiencia, debe permitir a la SDH un servicio de conocimiento de la ciudadanía, que consiste en tipificar y recaudar la información ingresada por cualquiera de los canales de atención y herramientas que los componen, donde se centralizará la data de todos los contactos. Así mismo, debe estar en la capacidad de interoperar con el sistema de caracterización ciudadana que la SDH provea, para lo cual, en la etapa de preparación de la operación la Entidad entregará las variables a implementar.

El desarrollo de esta herramienta permitirá a los asesores de servicio acceder rápidamente a la información de los ciudadanos y atenderlos con calidad y oportunidad en los momentos de verdad que conlleve la interacción.

8.12. MANTENIMIENTO

El contratista debe hacer mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos que entrega a la entidad, para la operación de Servicios BPO y a toda la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio.

El contratista debe garantizar que los equipos siempre estén en funcionamiento, para lo cual debe suministrar los repuestos e insumos necesarios o reemplazo de éste en caso de que la falla no tenga solución.

El contratista debe hacer al menos un (1) mantenimiento preventivo a los equipos durante la ejecución del contrato y debe asumir los costos de realización del mantenimiento.

8.13. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS DESARROLLOS

Salvo los programas bajo licencia de uso, los programas de computación o información, software, herramientas, y demás desarrollados por las partes para la ejecución del contrato, serán de propiedad exclusiva de la Secretaría Distrital de Hacienda. Las autorizaciones de uso de cualquier clase de propiedad intelectual no se extienden más allá del contrato o sus prórrogas.

8.14. SISTEMA DE GESTIÓN DE APRENDIZAJE

Contar con un sistema de gestión de contenidos en el cual la entidad pueda divulgar información relacionada con temas de gestión del servicio y temas misionales, que permita a los agentes realizar una búsqueda fácil por palabra clave o identificadores.

Este sistema es exclusivo para cada entidad, pero sí debe garantizar la divulgación de información a los agentes propios de la operación de la Entidad.

8.15. 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 vigencia del contrato y se debe hacer entrega a la SDH las bases de datos y archivos soportes de las operaciones por todos los canales y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.

8.16. SEGURIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA

El contratista es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS).

El contratista es responsable de respaldar y proteger la información de modo que la información de la Entidad pueda ser recuperada al estado de 24 horas antes.

8.17. PLANES DE CONTINGENCIA

El contratista debe contar con los planes de contingencia cuando ocurran eventos que afecten la prestación de los servicios.

Los planes de contingencia y la estrategia de continuidad del negocio los deberá suministrar el contratista, máximo a los 10 días calendario de haber iniciado la operación.

8.18. GESTIÓN DE INCIDENTES

El contratista debe proponer un sistema para gestionar todas las solicitudes a través de una herramienta de generación de tiquetes, escalamiento de incidentes y trazabilidad a las solicitudes efectuadas por la Entidad.

Un incidente es un evento que no es parte de la operación normal del servicio, el cual causa o puede causar, una interrupción o una reducción en la calidad de un servicio.

8.19. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Es obligación del proveedor el suministro de los bienes y servicios resultantes del proceso de selección, por lo tanto, debe cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que defina la Secretaría Distrital de Hacienda, para asegurar la calidad, oportunidad y disponibilidad de estos. Ver Anexo No. 6 ANS Centros de Experiencia.

8.20. REAJUSTE DE TARIFAS

En caso de cambio de vigencia, a partir del 1 de enero se deberán hacer los ajustes correspondientes en los servicios relacionados con recurso humano, el contratista debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional, para los demás servicios se deberá hacer con base en el incremento del Índice de Precios al Consumidor (IPC) a cierre de cada vigencia.

8.21. ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

El contratista deberá garantizar que el personal asignado al contrato cumpla con las funciones asignadas y las condiciones de calidad, ética y productividad para las que fueron contratados.

En el caso de que la Entidad identifique alguna novedad o anormalidad, en la ejecución de las funciones por alguno de los empleados del contratista, informará al proveedor y evaluaran la situación para la rotación o retiro del empleado.

El personal asignado a la ejecución del contrato deberá ser de uno exclusivo para la Secretaria Distrital de Hacienda.

8.22. GRABACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE TRANSACCIONES

El operador debe realizar la grabación del 100% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida) y la grabación del 100% de las videollamadas y el 99.7% de la duración total de cada atención en llamada o video llamada.

Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden: número del documento de identificación del ciudadano, número de llamada o videollamada, fecha y hora, ciudad y/o departamento de origen y agente que recibe la llamada.

El operador debe entregar las grabaciones de las transacciones mensualmente en CD, DVD, USB o medio de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3 o el adecuado para que puedan ser consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Secretaría Distrital de Hacienda, para verificación de estas.

El operador debe mantener y entregar en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones durante la ejecución del contrato y hasta la liquidación de este. El operador debe adicionalmente realizar la grabación de las transacciones gestionadas por los canales de atención correo electrónico, Web, redes sociales y de las gestiones realizadas a través de video llamadas.

8.23. PUNTOS ELÉCTRICOS CENTROS DE EXPERIENCIA

Los puntos eléctricos de los centros de experiencia serán provistos por la Secretaría Distrital de Hacienda.

Olga Liliana Sandoval

Firmado digitalmente por Olga Liliana Sandoval

OLGA LILIANA SANDOVAL RODRIGUEZ
Subsecretaria General

Proyectó	Lina Maria Fierro Losada Asesora SSG	Lina Maria Fierro Losada Firmado digitalmente por Lina Maria Fierro Losada
	Aleida Fonseca Marin Subdirectora de Educación Tributaria y Servicio	ALEIDA FONSECA MARIN - 52101644 ALEIDA FONSECA MARIN - 52101644
	Patricia Ochoa Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano	Patricia Ochoa Restrepo Firmado digitalmente por Patricia Ochoa Restrepo
V.º B.º	Antonio Orlando Olaya Tarquino Subdirector de Infraestructura de TIC	ANTONIO ORLANDO OLAYA TARQUINO - 79416626 Firmado digitalmente por ANTONIO ORLANDO OLAYA TARQUINO - 79416626 Fecha: 2024.10.17 18:45:34 -05'00'
	Wilgen Vicente Correa Padilla Subdirector de Servicios de TIC	Firmado digitalmente por WILGEN V CORREA P