Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

ANEXO 3 – VISITA Y PRUEBA TÉCNICA

Este anexo será diligenciado por el comité evaluador durante la etapa de evaluación de las ofertas

Nombre del proveedor		
NIT del Proveedor		
Si es unión temporal o consorcio:		
Integrante 1. Nombre		**NIT:**
Integrante 2. Nombre		**NIT:**
Integrante 3. Nombre		**NIT:**
Lote al que presenta oferta		

Visita Virtual

CUMPLE LA VISITA VIRTUAL	

La visita virtual tendrá una duración de máximo 1 hora por cada sede. En todos los casos, el evaluador puede solicitar evidencias, registros y pruebas adicionales que permitan acreditar las condiciones requeridas para la prueba.

A través de la plataforma de Microsoft Teams, y en la fecha y hora prevista en el cronograma publicado por Colombia Compra Eficiente, se deberá realizar un recorrido por cada sede presentada por el Proveedor. Por tal motivo, el Proveedor debe disponer un equipo de cómputo o Smartphone con cámara para evidenciar en las instalaciones de cada sede lo siguiente:

- Zona de descanso
- Planta eléctrica
- UPS (Sistema Interrumpido de Potencia)
- Posiciones o puestos de trabajo físicos
- Centro de datos
- Áreas de capacitación
- Cafetería
- Batería de baños
- Presentación de un puesto de trabajo aprovisionado, es decir mobiliario, silla, equipo de cómputo, diadema y plataforma de software utilizada (Puede ser de una campaña en operación)

DEFINITIVO

ANEXO 3 – VISITA Y PRUEBA TÉCNICA

Sede 1:	Ciudad	
	Cantidad de Posiciones físicas	
	Cumple	

Sede 2:	Ciudad	
	Posiciones físicas	
	Cumple	

Se cumple con la visita virtual, si en cada sede presentada se logra evidenciar los criterios antes listados.

Prueba técnica - <u>El desarrollo de la siguiente prueba aplica únicamente para el Lote 1.</u>

CUMPLE LA PRUEBA	

La prueba durará un tiempo máximo de 4 horas.

PARTE I <u>– Aplica por sede presentada por el Proveedor</u>

A través de la herramienta de monitoreo del proveedor, el evaluador verificará la continuidad de los servicios tras la desconexión del canal principal de conectividad a internet.

La prueba la ejecuta personal del proveedor, debe compartir pantalla, desconectar de manera física o lógica el servicio del enlace principal y demostrar que el enlace alterno entra en operación y suple el servicio de conectividad.

PARTE II <u>– Aplica por Proveedor</u>

Para el desarrollo de la prueba el Proveedor debe tener configurada la plataforma de prestación de los Servicios BPO.

Debe disponer de al menos un recurso humano tipo Agente que maneje la plataforma, en el registro, consulta y actualización de las transacciones de la prueba.

El Agente debe tener configurada la plataforma para el registro de las transacciones de la prueba en los canales de atención, telefónico, correo electrónico y WhatsApp. Debe quedar el registro de todas las transacciones.

DEFINITIVO

ANEXO 3 – VISITA Y PRUEBA TÉCNICA

La prueba se desarrollará así:

Colombia Compra Eficiente entrega una base de datos de los funcionarios de la Entidad "Prueba BPO" con el agendamiento previo de citas para obtener el duplicado del carné institucional de dicha Entidad.

El Proveedor a través de una línea de WhatsApp y con el uso de un Chatbot Smart, debe brindar atención y permitir generar nuevas citas, reagendar citas y cancelar la cita programada. Para consultas de otra índole a través de la línea de WhatsApp debe remitir la atención a un Agente humano y debe generar el registro en la plataforma del ciudadano que se comunica a través de la línea de WhatsApp. El Chatbot Smart debe dar cumplimiento a lo definido en la ficha técnica del servicio definido en el Anexo técnico.

El Chatbot debe ser de carácter conversacional escrito, es decir, que debe entender el leguaje escrito por el humano en el canal de atención WhatsApp.

Las citas se agendan para todos los funcionarios de la Entidad sin importar la ciudad de donde se comunica,en las instalaciones de Colombia Compra Eficiente en la ciudad de Bogotá. Piso 10.

Debe generar el registro de correos electrónicos recibidos en el correo entregado para la prueba. Se debe disponer para que el Agente atienda este canal de atención.

Debe brindarse atención a través de la línea telefónica fija para gestionar las citas. Se debe disponer para que el Agente atienda este canal de atención, no se define ningún tipo de IVR.

A través del Chatbot deben generarse validaciones del siguiente tipo:

-Se debe generar un saludo automático de bienvenida en WhatsApp y solicitud de datos del funcionario para validación. Los funcionarios de la base de datos entregada son los que deben existir. Si no se encuentra en esta base de datos, se debe poder generar atención el agente humano.
-No se pueden programar citas antes de la fecha de realización de la prueba.-Debe realizarse la validación del calendario y disponibilidad para dar las opciones al ciudadano, para programar una cita nueva o reprogramar una agendada.
-Cada cita tiene una duración de 20 minutos

DEFINITIVO

ANEXO 3 – VISITA Y PRUEBA TÉCNICA

-El horario de programación de las citas es de lunes a viernes entre las 8:00am y 5:00 pm
-Un funcionario sólo puede tener una cita activa, es decir no puede tener más de una cita programada.

Se debe permitir compartir pantalla y evidenciar todo el registro de transacciones del Agente durante el desarrollo de la prueba.

Se cumple con la prueba técnica si se pueden gestionar varias interacciones por los diferentes canales, y en el canal de WhatsApp se evidencia el uso de inteligencia artificial y aplicación de la ficha técnica del servicio de chatbot Smart

Prueba técnica - <u>El desarrollo de esta prueba aplica para el Lote 2.</u>

CUMPLE LA PRUEBA	

La prueba tendrá un tiempo máximo de 4 horas.

Para el desarrollo de la prueba el Proveedor debe tener configurada la plataforma de prestación de los Servicios BPO.

Colombia Compra Eficiente entrega una base de datos de los funcionarios de la Entidad Prueba BPO con el agendamiento previo de citas para obtener el duplicado del carné institucional de dicha Entidad.

Debe disponer de al menos un recurso humano tipo Agente que maneje la plataforma, en el registro, consulta y actualización de las interacciones de la prueba.

No se pueden programar citas antes de la fecha de realización de la prueba.

Debe realizarse la validación del calendario y disponibilidad para dar las opciones al ciudadano, para programar una cita nueva o reprogramar una agendada.

Cada cita tiene una duración de 20 minutos

El horario de programación de las citas es de lunes a viernes entre las 8:00am y 5:00 pm

DEFINITIVO

Agencia Nacional
de Contratación Pública
Colombia Compra Eficiente

ANEXO 3 – VISITA Y PRUEBA TÉCNICA

Debe validar que el usuario exista en la base de datos, sino existe debe ser atendido por el agente humano y poder crearlo.

Se debe permitir compartir pantalla y evidenciar todo el registro de iteraciones del Agente durante el desarrollo de la prueba.

Se cumple con la prueba técnica si se pueden gestionar varias interacciones por el canal telefónico.

Elaboró:	Luz Angela Montana Rivera Ministerio TIC Profesional Especializado 2028-15
Revisó:	Sergio Andrés Peña Agencia Nacional de Contratación Pública Gestor T1 - 15 René Tercero Hernández Agencia Nacional de Contratación Pública Gestor T1 – 15
Aprobó:	Guillermo Buenaventura Cruz Agencia Nacional de Contratación Pública Subdirector de Negocios

DEFINITIVO

CONTROL DE CAMBIOS DEL FORMATO					
VERSION	**AJUSTES**	**FECHA**	**VERSIÓN VIGENTE**		**01**
01	Creación de formato	02/08/2022	**Elaboró**	Karlo Fernández Cala	Gestor
			Revisó	Grupo Gestores SN	Grupo Gestores SN
			Aprobó	Catalina Pimienta Gómez	Subdirectora de Negocios