Zoho Sign Document ID: 2A90AE62-VUKIKGAXU7WUG0CFB7C3KODGR8AMK43NUVV8_ENMOOU

	INFORME DE ACTIVIDADES **CONTRATO *CO1.PCCNTR.7168882*** **24º de diciembre al 30 de diciembre** **PROYECTO: 1870-C001-ZOHO SALES IQ C.R.A**	**Código: GE-F-002** **Versión: 004**

Este informe proporciona una visión integral de las diversas etapas cruciales que se han llevado a cabo hasta la fecha en el contrato 0495 del 2024. A continuación, se destacan los puntos clave:

1. La entindad confirma el usuario superaministrador para activación de licenciamientos

RE: ACTA DE INICIO FIRMADA - PROYECTO 0495 DEL 2024

JL JOSE LIMA - CRA
2:40 PM INBOX
Daniel BARROS GUTIÉRREZ, Fabio Aroca, Jef... Summarize

Email translation: Spanish → English Translate

Buenas tardes.

La cuenta que se deberá utilizar para los servicios de Zoho Sales IQ la cambiamos a sertic@crautonoma.gov.co, por cuanto no es posible el utilizar la de sistemas@crautonoma.gov.co.

Agradezco su atención,

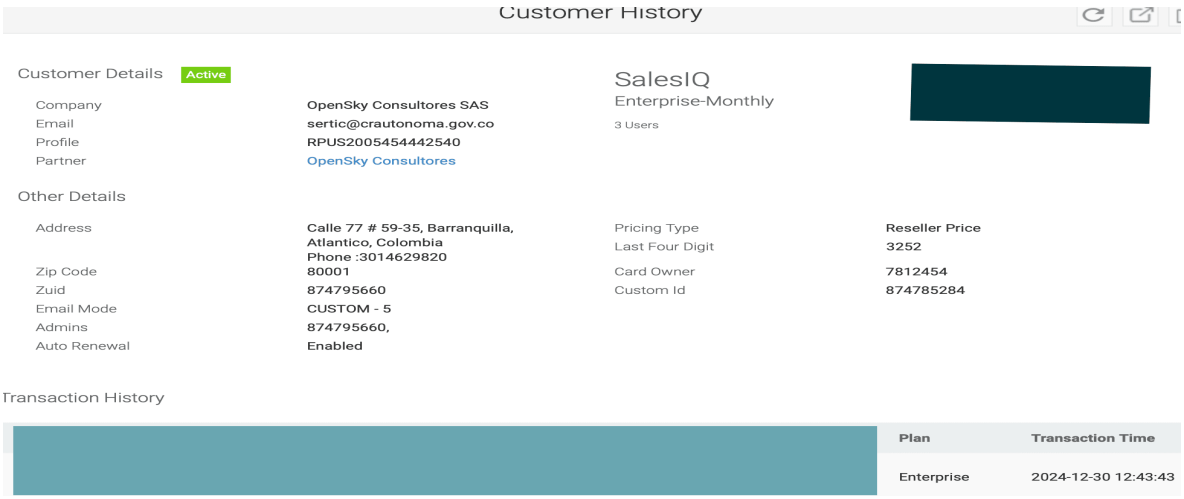
JOSÉ RAFAEL LIMA GONZÁLEZ
Profesional Especializado Código 2028 grado 20
Oficina Asesora de Ciencia, Tecnología e Innovación
Corporación Autónoma Regional del Atlántico
Calle 66 No. 54 – 43 Tel. (60-5) 3686628, Ext. 223
Barranquilla DEIP, Atlántico
sistemas@crautonoma.gov.co
http://www.crautonoma.gov.co

2. Activación de Licenciamientos: Se completó con éxito la adquisición y activación de las licencias necesarias para el software y las herramientas de ZOHO SALES IQ que se utilizarán a lo largo del proyecto. Esto asegura que todos los equipos tengan acceso a los recursos necesarios sin interrupciones con la disponibilidad y adaptabilidad requerida.

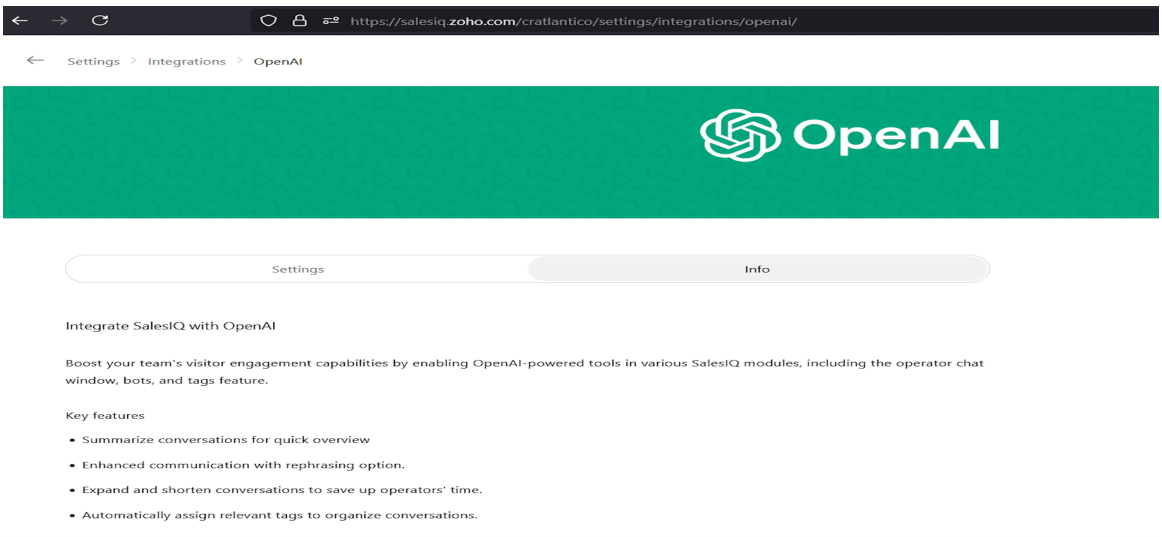
Zoho Sign Document ID: 2A90AE62-VUKIKGAXU7WUG0CFB7C3KODGR8AMK43NUVV8_ENMOOU

	INFORME DE ACTIVIDADES **CONTRATO *CO1.PCCNTR.7168882*** **24º de diciembre al 30 de diciembre** **PROYECTO: 1870-C001-ZOHO SALES IQ C.R.A**	**Código: GE-F-002** **Versión: 004**

- ZOHO SALES IQ:



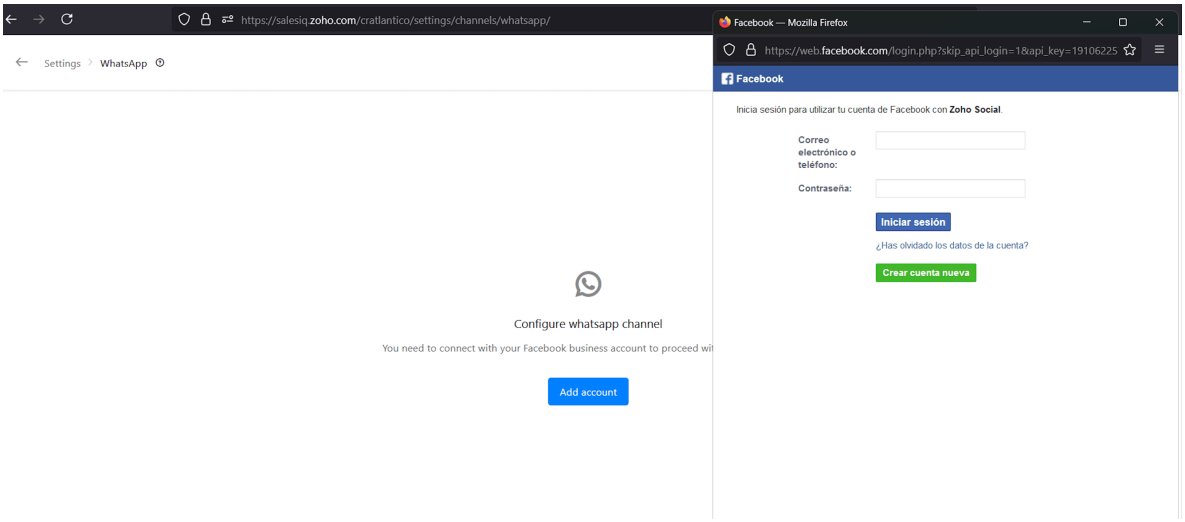
- ***INTEGRACIÓN OPERATIVA CON OPEN AI:***



Zoho Sign Document ID: 2A90AE62-VUKIKGAXU7WUG0CFB7C3KODGR8AMK43NUVV8_ENMOOU

	INFORME DE ACTIVIDADES **CONTRATO *CO1.PCCNTR.7168882*** **24º de diciembre al 30 de diciembre** **PROYECTO: 1870-C001-ZOHO SALES IQ C.R.A**	**Código: GE-F-002** **Versión: 004**

- ***INTEGRACIÓN OPERATIVA CON WHATSAPP BUSSINES:***



- 100 CREDITOS IM (INTEGRACION WHATSAPP)

- 100 TOKENS API OPENAI (MODELO DE LENGUAJE DE GRAN TAMAÑO (LLM))

Zoho Sign Document ID: 2A90AE62-VUKIKGAXU7WUG0CFB7C3KODGR8AMK43NUVV8_ENMOOU

---

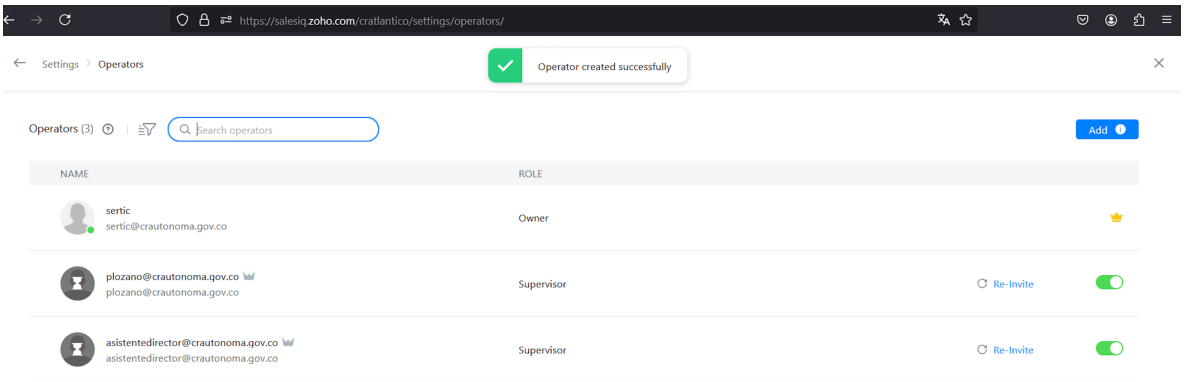
3. Configuración de Usuarios: Se llevaron a cabo las configuraciones necesarias para garantizar que todos los miembros del equipo tengan acceso personalizado y seguro a las herramientas y plataformas del proyecto. Esto incluye la creación de perfiles de usuario, asignación de roles y establecimiento de permisos. Con lo anterior, se aseguran las políticas de control de acceso.

- ZOHO SALESIQ:

sertic@crautonoma.gov.co

plozano@crautonoma.gov.co

asistentedirector@crautonoma.gov.co



Zoho Sign Document ID: 2A90AE62-VUKIKGAXU7WUG0CFB7C3KODGR8AMK43NUVV8_ENMOOU

---

4. Plan de Capacitaciones: Se ha desarrollado un plan de capacitaciones exhaustivo para asegurar que todos los participantes del proyecto estén debidamente informados y capacitados en el uso de las herramientas y metodologías pertinentes. Este plan incluye sesiones programadas, materiales de formación y evaluaciones de competencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, se expone el temario:

Seguimiento y Chat en Vivo para tu Sitio Web

- ✔ Agregar chat en vivo y código de seguimiento al sitio web
- ✔ Realizar una prueba de chat
- ✔ Fundamentos de SalesIQ
- ✔ Lo que se debe y no se debe hacer

Automatizar el Proceso de Generación de Leads

- ✔ Historial de visitantes
- ✔ Automatización de seguimiento de ventas

Automatizar la Interacción con Clientes

- ✔ Cómo configurar reglas de activación para interactuar con los visitantes en el sitio web
- ✔ Invocar API de JavaScript para acciones personalizadas

Reglas de Enrutamiento

- ✔ Configuración de reglas de enrutamiento de visitantes
- ✔ Configuración de reglas de enrutamiento de chat

Puntuación de las Acciones de los Visitantes del Sitio Web

- ✔ Puntuación de leads
- ✔ Oportunidades
- ✔ Uso de valores de puntuación en diversos campos

Convertir Ventana de Chat en una Base de Conocimientos

- ✔ Artículos en la ventana de chat en vivo
- ✔ Sincronización de la base de conocimientos de Desk con SalesIQ

Zoho Sign Document ID: 2A90AE62-VUKIKGAXU7WUG0CFB7C3KODGR8AMK43NUVV8_ENMOOU

5. **MANUALES DE USUARIO Y GUIAS TECNICAS**

Se aportan los manuales de implementación oficiales de la plataforma Zoh Sales IQ, que son accesibles a través de:

- ***https://www.zoho.com/salesiq/help/***
- *https://www.zoho.com/salesiq/help/developer-guides/bot-introduction-2.0.html*
- ***https://help.zoho.com/portal/en/kb/salesiq-2-0/for-administrators***
- ***https://help.zoho.com/portal/en/kb/salesiq-2-0/build-chatbots/codeless-bot-implementation-guide/articles/what-is-the-codeless-bot***
- ***https://www.zoho.com/salesiq/help/developer-section/rest-api-v2.html***

6. **SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO :**

La mesa de ayuda para el soporte técnico especializada corresponde al correo electrónico **soporte@opensky.com.co**, en donde el usuario final o administrador nos puede dejar una incidencia y/o requerimiento y nuestro equipo de soporte los atenderá, teniendo en cuenta los Acuerdos de Nivel de Servicio ofrecidos por el aliado.

A continuación se expondrán las características principales de los ANS:

Zoho Sign Document ID: 2A90AE62-VUKIKGAXU7WUG0CFB7C3KODGR8AMK43NUVV8_ENMOOU

Opensky® más allá de la nube	**INFORME DE ACTIVIDADES** **CONTRATO *CO1.PCCNTR.7168882*** **24º de diciembre al 30 de diciembre** **PROYECTO: 1870-C001-ZOHO SALES IQ C.R.A**	**Código: GE-F-002** **Versión: 004**

TABLA No. 1 – NIVEL DE PRIORIDAD

PRIORIDAD ALTA	Sistema totalmente caído Problema afecta el negocio seriamente.
PRIORIDAD MEDIA	El Sistema opera pero presenta fallos importantes. No hay afectación del negocio de forma crítica, se puede dar continuidad a la operación.
PRIORIDAD BAJA	El sistema opera correctamente y no afecta el negocio. (Funcionalidades nuevas, correcciones de look and feel, tec.

TABLA No. 2 - NIVEL DE COMPLEJIDAD

La complejidad se establece de acuerdo al criterio profesional del departamento de Soporte. En donde evaluarán la dificultad de la ejecución.

COMPLEJIDAD ALTA	>10h tiempo estimado
COMPLEJIDAD MEDIA	<=10h tiempo estimado
COMPLEJIDAD BAJA	<=4h tiempo estimado

TIEMPOS DE ATENCIÓN= NIVEL DE PRIORIDAD X NIVEL DE COMPLEJIDAD

TABLA No. 3 - TIEMPOS DE ATENCIÓN

Prioridad	Complejidad	Tiempo de Respuesta
Baja	Baja	8 Horas
Baja	Media	52 Horas
Baja	Alta	72 Horas
Media	Baja	6 Horas
Media	Media	44 Horas
Media	Alta	64 Horas
Alta	Baja	4 Horas
Alta	Media	36 Horas
Alta	Alta	56 Horas

NOTA ACLARATORIA: Los tiempos de soporte no son horas continuas, ni calendario. Se tiene en cuenta únicamente días hábiles y dentro de la jornada laboral es decir de 8:00 am a 5:00 pm

Zoho Sign Document ID: 2A90AE62-VUKIKGAXU7WUG0CFB7C3KODGR8AMK43NUVV8_ENMOOU

7. **Garantizar la confidencialidad y seguridad de todos los datos manejados por la plataforma.**

En el siguiente LINK se encuentra todas las certificaciones internacionales de la casa tecnológica ZOHO, referente a ciberseguridad, seguridad de la información y calidad.

https://www.zoho.com/compliance.html

Zoho Sign Document ID: 2A90AE62-VUKIKGAXU7WUG0CFB7C3KODGR8AMK43NUVV8_ENMOOU

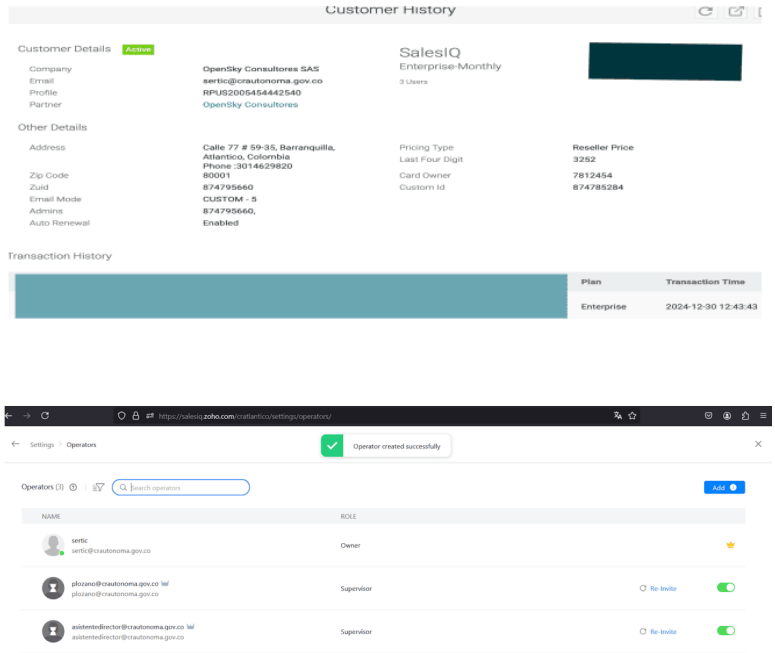
	INFORME DE ACTIVIDADES **CONTRATO *CO1.PCCNTR.7168882*** **24º de diciembre al 30 de diciembre** **PROYECTO: 1870-C001-ZOHO SALES IQ C.R.A**	**Código: GE-F-002** **Versión: 004**

8. Cumplimiento de obligaciones.

Obligaciones del Contratista	% De Avance	Actividades Desarrolladas por el Contratista - Evidencias
Obligación Nº .1: Adquisición de tres (3) licencias de usuarios agentes por 3 meses para el uso de una plataforma de servicio de chat inteligente, integración con una api de modelo de lenguaje de gran tamaño (llm) y funcionalidad de integración con whatsapp business	100	Se crea el espacio de la CRA y se crean el usuario superaministrador, con licencia, para activación de licenciamientos, mas dos cuentas con sus respectivas licencias para un total de 3 cuentas. Se completó con éxito la adquisición y activación de las licencias necesarias para el software y las herramientas de ZOHO SALES IQ. Se activan los tokens y WhatsApp Business. Se ha desarrollado una sesión virtual para asegurar la debida capacitación en el uso de las herramientas y metodologías pertinentes. Se aportan los manuales de implementación oficiales de la plataforma Zoh Sales IQ, que son accesibles a través de la nube de Zoho. La mesa de ayuda para el soporte técnico especializado corresponde al correo electrónico soporte@opensky.com.co.

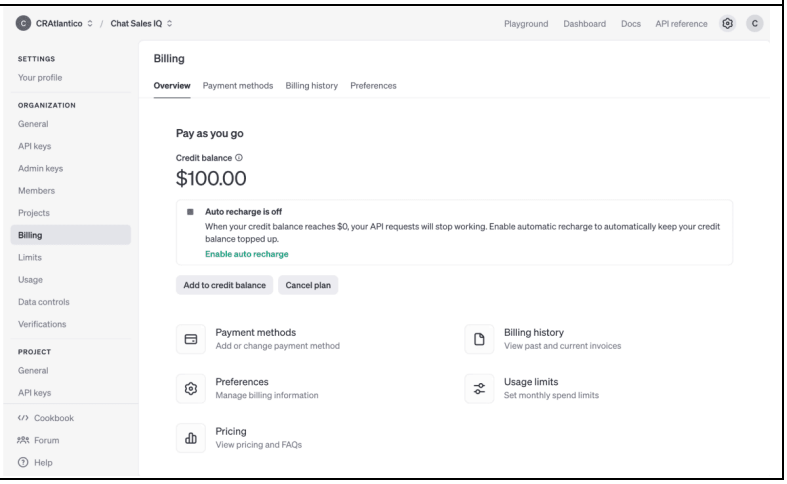
Zoho Sign Document ID: 2A90AE62-VUKIKGAXU7WUG0CFB7C3KODGR8AMK43NUVV8_ENMOOU

	INFORME DE ACTIVIDADES **CONTRATO *CO1.PCCNTR.7168882*** **24º de diciembre al 30 de diciembre** **PROYECTO: 1870-C001-ZOHO SALES IQ C.R.A**	**Código: GE-F-002** **Versión: 004**

Obligaciones del Contratista	**% De Avance**	**Actividades Desarrolladas por el Contratista - Evidencias**
Proveer tres licencias de usuarios agentes para la plataforma por un período inicial de tres meses, incluyendo los tokens necesarios para la API de modelo de lenguaje de gran tamaño (LLM) y los créditos para la integración con WhatsApp Business.	100%	Se reciben 3 licencias de usuarios agentes para la plataforma Zoho Sales IQ, 100 tokens para la API de Chat GPT y 100 créditos para la integración con WhatsApp Business. 

Zoho Sign Document ID: 2A90AE62-VUKIKGAXU7WUG0CFB7C3KODGR8AMK43NUVV8_ENMOOU

	INFORME DE ACTIVIDADES **CONTRATO *CO1.PCCNTR.7168882*** **24º de diciembre al 30 de diciembre** **PROYECTO: 1870-C001-ZOHO SALES IQ C.R.A**	**Código: GE-F-002** **Versión: 004**

Obligaciones del Contratista	**% De Avance**	**Actividades Desarrolladas por el Contratista - Evidencias**
		
Ofrecer soporte técnico estándar durante el período de vigencia de las licencias para resolver incidentes técnicos y dudas operativas, respondiendo a las solicitudes de soporte dentro de un marco de tiempo acordado.	100%	Se dispone del email soporte@opensky.com.co, para la atención y soporte técnico durante el periodo de vigencia de las licencias

Zoho Sign Document ID: 2A90AE62-VUKIKGAXU7WUG0CFB7C3KODGR8AMK43NUVV8_ENMOOU

Realizar mantenimiento regular y actualizaciones de la plataforma para asegurar su funcionamiento óptimo y seguridad.	100%	El mantenimiento regular y actualizaciones será realizado por Zoho en su plataforma, dentro de las condiciones de entrega de las licencias SaaS.
Proporcionar manuales de usuario y guías técnicas detalladas que cubran todas las funcionalidades de la plataforma, incluyendo documentación sobre cambios y actualizaciones.	100%	Se aportan los manuales digitales de implementación oficiales de la plataforma Zoh Sales IQ, que son accesibles a través de: • https://www.zoho.com/salesiq/help/ • https://www.zoho.com/salesiq/help/developer-guides/bot-introduction-2.0.html • https://help.zoho.com/portal/en/kb/salesiq-2-0/for-administrators • https://help.zoho.com/portal/en/kb/salesiq-2-0/build-chatbots/codeless-bot-implementation-guide/articles/what-is-the-codeless-bot • https://www.zoho.com/salesiq/help/developer-section/rest-api-v2.html
Garantizar la confidencialidad y seguridad de todos los datos manejados por la plataforma, cumpliendo con las normativas de protección de datos aplicables e implementando	100%	Se cumplen con todas las certificaciones y garantías de confidencialidad en la plataforma Zoho SalesIQ, las cuales pueden ser consultadas en https://www.zoho.com/compliance.html

Zoho Sign Document ID: 2A90AE62-VUKIKGAXU7WUG0CFB7C3KODGR8AMK43NUVV8_ENMOOU

medidas de seguridad adecuadas.		

Garantizar que las licencias cumplan con estándares de privacidad y protección de datos aplicables en Colombia.	100%	Se cumplen con todas las certificaciones y garantías de confidencialidad en la plataforma Zoho SalesIQ, las cuales pueden ser consultadas en https://www.zoho.com/compliance.html
Mantener la confidencialidad sobre la información proporcionada por la CRA relacionada con las licencias.	100%	Se cumplen con todas las certificaciones y garantías de confidencialidad en la plataforma Zoho SalesIQ, las cuales pueden ser consultadas en https://www.zoho.com/compliance.html

Zoho Sign Document ID: 2A90AE62-VUKIKGAXU7WUG0CFB7C3KODGR8AMK43NUVV8_ENMOOU

El proveedor debe garantizar que todas las operaciones y servicios proporcionados cumplan con los requisitos de ciberseguridad, incluyendo la implementación de controles adecuados para la gestión de la seguridad de la información.	100%	Se cumplen con todas las certificaciones y garantías de confidencialidad en la plataforma Zoho SalesIQ, las cuales pueden ser consultadas en https://www.zoho.com/compliance.html
Informar oportunamente sobre novedades, actualizaciones o interrupciones relacionadas con las licencias.	100%	Se dispone del email soporte@opensky.com.co, para la atención y soporte técnico durante el periodo de vigencia de las licencias. De igual manera, la plataforma Zoho enviará emails cuando la plataforma presente algún tipo de caída del servicio.
El proveedor está obligado a notificar a la CRA de cualquier incidente de seguridad que afecte a la plataforma o a	100%	Se dispone del email soporte@opensky.com.co, para la atención y soporte técnico durante el periodo de vigencia de las licencias. De igual manera, la plataforma Zoho enviará emails cuando la plataforma presente algún tipo de caída del servicio.

Zoho Sign Document ID: 2A90AE62-VUKIKGAXU7WUG0CFB7C3KODGR8AMK43NUVV8_ENMOOU

los datos de la entidad de manera inmediata, siguiendo un protocolo establecido que minimice el impacto y facilite una respuesta rápida.		
El proveedor debe disponer de un plan de respuesta a incidentes y recuperación ante desastres actualizado y probado regularmente para garantizar la continuidad del servicio y la protección de la información bajo cualquier circunstancia.	100%	La mesa de ayuda para el soporte técnico especializada corresponde al correo electrónico soporte@opensky.com.co, en donde se puede dejar una incidencia y/o requerimiento para el equipo de soporte, teniendo en cuenta los Acuerdos de Nivel de Servicio ofrecidos. Para dar cumplimiento se expondrán las características principales de los ANS:

Zoho Sign Document ID: 2A90AE62-VUKIKGAXU7WUG0CFB7C3KODGR8AMK43NUVV8_ENMOOU

		TABLA No. 1 – NIVEL DE PRIORIDAD **PRIORIDAD ALTA** — Sistema totalmente caído. Problema afecta el negocio seriamente. **PRIORIDAD MEDIA** — El Sistema opera pero presenta fallos importantes. No hay afectación del negocio de forma crítica, se puede dar continuidad a la operación. **PRIORIDAD BAJA** — El sistema opera correctamente y no afecta el negocio. (Funcionalidades nuevas, correcciones de look and feel, tec. **TABLA No. 2 - NIVEL DE COMPLEJIDAD** La complejidad se establece de acuerdo al criterio profesional del departamento de Soporte. En donde evaluarán la dificultad de la ejecución. **COMPLEJIDAD ALTA** — >10h tiempo estimado **COMPLEJIDAD MEDIA** — <=10h tiempo estimado **COMPLEJIDAD BAJA** — <=4h tiempo estimado ***TIEMPOS DE ATENCIÓN= NIVEL DE PRIORIDAD X NIVEL DE COMPLEJIDAD*** **TABLA No. 3 - TIEMPOS DE ATENCIÓN** Prioridad / Complejidad / Tiempo de Respuesta Baja / Baja / 8 Horas Baja / Media / 52 Horas Baja / Alta / 72 Horas Media / Baja / 6 Horas Media / Media / 44 Horas Media / Alta / 64 Horas Alta / Baja / 4 Horas Alta / Media / 36 Horas Alta / Alta / 56 Horas **NOTA ACLARATORIA: Los tiempos de soporte no son horas continuas, ni calendario. Se tiene en cuenta únicamente días hábiles y dentro de la jornada laboral es decir de 8:00 am a 5:00 pm**
El proveedor debe utilizar técnicas de cifrado robustas para proteger los datos tanto en tránsito como en reposo, asegurando que sólo las personas autorizadas puedan acceder a la información.	100%	La plataforma cuenta con certificado SSL emitido por Kaspersky Labs, con cifrado SHA – 256 con cifrado RSA
Asegurar que se	100%	Las credenciales de acceso son de la CRA, cuenta

Zoho Sign Document ID: 2A90AE62-VUKIKGAXU7WUG0CFB7C3KODGR8AMK43NUVV8_ENMOOU

implementen políticas de control de acceso y gestión de identidades para regular el acceso a la información y los recursos de la plataforma basándose en el principio de mínimo privilegio.		sertic@crautonoma.gov.co, y para los dos usuarios agentes autorizados: plozano@crautonoma.gov.co y asistentedirector@crautonoma.gov.co

Atentamente

Daniel Barros Gutiérrez

DANIEL BARROS
GERENTE DE PROYECTO
OPENSKY CONSULTORES SAS