ANEXO TECNICO 1

ESPECIFICACIONES TECNICAS

1. OBJETO

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL AGENDAMIENTO, CANCELACIÓN Y REPROGRAMACIÓN DE CITAS, PARA LAS SUBRED INTEGRADA DE SALUD NORTE E.S.E., Y TENER LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA PARA CAMPAÑAS ESPECIALES

2. ESPECIFICACIONES TECNICAS E INFORMACION DE REFERENCIA

- El proponente deberá reportar a las mesas de ayuda de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E las fallas generadas en los sistemas de información HIS, así como las posibles fallas presentadas en la conectividad; este reporte se realiza a través de internet o herramienta.
- El proponente deberá proporcionar soporte técnico dentro del horario establecido de atención del Call Center, el alcance de este soporte llega hasta la tecnología propia del Call.
- Permitir a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., realizar auditorías técnicas a sus instalaciones y equipos con el fin de verificar la eficiente ejecución del contrato.
  El proponente deberá remitir certificación firmada por el representante legal donde acepte la realización de auditorías en caso de requerirse antes y durante la ejecución del contrato.
- El proponente deberá disponer de estaciones de trabajo con equipo de cómputo por agente, con las siguientes características mínimas (sistema operativo Windows 11, terminal server, RAM de 16 Gb o superior, disco duro SSD de mínimo de 500 Gb, Procesar Core I5 última generación o superior).
  El proponente deberá anexar en formato PDF evidencias fotográficas y las fichas técnicas de los equipos de cómputo.
- El proponente deberá garantizar que el sistema telefónico implementado este en capacidad de atender el 100% de las llamadas realizadas por la ciudadanía (nunca sonar ocupado). Así mismo debe contar con un equipo de comunicaciones escalable que permita el crecimiento del mismo ante el aumento de la demanda u oferta de servicios en las diferentes Subredes Prestadoras de Servicios de Salud.
- Disponer y garantizar los recursos tecnológicos, físicos y humanos para la adecuada operación y recepción de llamada telefónica (celular y fijo), chat, WhatsApp e IVR Transaccional funcionando, adicionalmente estos tres últimos mediante bot, este bot deberá estar disponible como máximo a los 10 días hábiles de iniciada la operación; el diseño y operación de los menús de estas herramientas será creado y modificado de acuerdo a indicaciones del supervisor.
- Disponer de BOT y RPA adicionales que sean necesarios para la correcta prestación de servicios. Y la optimización de los procesos de asignación de citas de los pacientes.
- El Contact center deberá tener capacidad de acceso al servidor (balanceador) IIS (Microsoft internet information server) del sistema de información de agendamiento de citas y gestión clínica Dinámica Gerencial de la Subred para cada uno de los equipos de cómputo de los agentes en servicio, es de anotar que el servidor IIS de la Subred no está publicado, para acceder a él, el Contact Center deberá tener canal dedicado con la Subred, la plataforma tecnológica del Contact Center debe contar con protección de firewall físico en alta disponibilidad.

- Conexión con el servidor IIS (Microsoft internet information server) que provee el sistema de la Subred, la plataforma tecnológica del Contact Center debe contar con protección de firewall físico en alta disponibilidad durante toda la ejecución del contrato.
- Garantizar que la plataforma informática que utilice el Contac Center cuente con los respectivos antivirus actualizados para la totalidad de los equipos y todo el software debe ser licenciado.
  El oferente debe entregar certificación por parte del represéntate legal donde informe que cumple con los antivirus actualizados para la totalidad de los equipos y licencias.
- El nuevo proveedor deberá disponer de un número provisional durante el tiempo de trámite, en cualquier caso, el proveedor asumirá el pago de este servicio dentro de los costos de la operación y deberá garantizar la operación del mismo durante la ejecución del contrato.
- Recordación de citas mediante mensajes de texto a dispositivo móvil del usuario con 72 y 24 horas de anticipación.
- Cancelación y reprogramación de citas.
- Orientación y divulgación a los usuarios mediante llamadas y/o mensajes de texto y/o whatsapp de información relacionada con los servicios y campañas institucionales de la Subred de acuerdo con la solicitud del supervisor.
- El proponente debe garantizar una conectividad hacia la Subred Norte suministrando un canal dedicado MPLS (con el operador TIGO) para la conexión con el sistema de información de la Subred con un ancho de banda mínimo de 100 Mb y proporcional al número de agentes que estime intervendrán en la operación, como mínimo 30. Así mismo este canal debe contar con redundancia ante fallas o caídas, a fin de garantizar la continuidad del servicio y deberá garantizar una disponibilidad en la conectividad según la siguiente tabla.

Mayor o igual al 99.7%	No genera penalidad
Mayor o igual al 99% y menor al 99.7%	Genera penalidad de 5%
Mayor o igual al 90% y menor al 99%	Genera penalidad de 10%
Mayor o igual al 80% y menor al 90%	Genera penalidad de 30%
Menor del 80%	Genera penalidad de 100%

- La disponibilidad se aplica únicamente para fallas nivel 1, (Caída total del servicio o de equipos de back bone de la red de datos, Degradación de los servicios hasta el punto que no pueden ser utilizados, Las funciones de Enrutamiento no son operativas); la no-disponibilidad de los servicios o componentes no incluye las interrupciones por mantenimiento programado y cualquier interrupción resultado de: (a) fallas en las aplicaciones o facilidades de la red MPLS entre el proponente y la Subred Norte (b) actos inapropiados y/o omisiones de parte de cualquier usuario autorizado por la Subred Norte, (c) razones de fuerza mayor o caso fortuito de acuerdo a los términos.

- El sistema debe interactuar en tiempo real con la Aplicación actual de Citas de los sistemas de información hospitalaria de las Subredes Integradas de Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E

- El proponente deberá brindar al usuario opciones de audio respuesta que le permitan identificar a la subred a EAPB pertenece.
- El proponente deberá garantizar una disponibilidad en la conectividad de los enlaces telefónicos implementados del PBX según la siguiente tabla.

Mayor o igual al 99.7%	No genera penalidad
Mayor o igual al 99% y menor al 99.7%	Genera penalidad de 5%
Mayor o igual al 90% y menor al 99%	Genera penalidad de 10%
Mayor o igual al 80% y menor al 90%	Genera penalidad de 30%
Menor del 80%	Genera penalidad de 100%

La disponibilidad se aplica únicamente para fallas del servicio clasificadas así;

Del total de enlaces telefónicos instalados para soportar la operación se presenta una salida del servicio mayor al 20%.

- Se presenta caída de llamadas, intermitencia, o problemas en el audio en un porcentaje superior al 20% de las llamadas y la falla no es atendida durante los tiempos establecidos en los ANS y luego de que se reporta la falla por los supervisores del servicio o el delegado de parte de la Subred en hacer las solicitudes.
- Desarrollo CRM GESTION : Tipificador de llamadas donde se registren los datos del usuario y/o paciente con la finalidad de generar estadísticas de servicio dentro del contacto (localidad, edad, tipo de gestión-agendamiento, información, cancelación, reprogramación e información general entre otras.
- Desarrollo Sistema de Audio Respuesta : El oferente con base en la información de identificación y bases suministradas por el contratante gestionara sistemas de audio respuesta-IVR o gestión con BOT y RPA que permita al usuario la gestión de citas y la identificación del mismo desde el ingreso de la llamada.

3. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DERIVADOS DEL AGENDAMIENTO DE SERVICIOS

- El proponente deberá garantizar los siguientes productos (citas agendadas, citas canceladas, citas reprogramadas, citas en lista de espera y recordación de citas) de acuerdo a la oferta de servicios estimada por la subred Norte.
- El proponente deberá certificar experiencia en actividades iguales o similares al objeto del contrato en el sector salud de mínimo 1 año.
- Prestar el servicio automático de recordación de citas a los usuarios con 12 y 24 horas de anticipación al momento de la cita, mediante envío de mensaje de texto (SMS), al teléfono móvil registrado por el usuario. Se hará recordación de la totalidad de citas independientemente del canal de agendamiento utilizado por el usuario.

- El proponente deberá asignar un número único de fácil recordación sin costo a la ciudadanía por llamada, el cual al finalizar el contrato debe ser cedido en propiedad a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
- Para estos servicios, el personal de agentes del Call Center debe contar con los accesos vía internet que se requieran para la adecuada identificación del usuario permitiendo la operación del servicio sin inconvenientes.
- El proponente deberá contar con un área de trabajo espacio físico exclusivo dentro de sus instalaciones, con la sala de alojamiento de la infraestructura técnica (servidor, equipos de comunicaciones, equipos de telefonía y demás equipos tecnológicos necesarios), con las condiciones técnicas adecuadas para su óptimo funcionamiento, aislamiento y restricción de ingreso al mismo, además dotado con los puestos de trabajo que deben contar como mínimo con las conexiones necesarias de energía, datos y telefonía, equipos de cómputo (PC, teclado, mouse, pantalla, licenciamiento del software a utilizar, antivirus), condiciones ergonómicas para los operadores, teléfono con diadema profesional y demás instalaciones de apoyo (área de descanso, cafetería, locker, etc).con capacidad mínimo de 30 agentes el cual puede ser recalculado de acuerdo al comportamiento del trafico entrante y las campañas de apoyo generadas. Lo anterior no excluye que el proponente ofrezca teletrabajo en condiciones adecuadas para la gestión del agendamiento o con alternativas que involucren el uso de inteligencia artificial, lo cual no requiera espacios físicos dentro de una misma sede.

  Para la verificación del cumplimiento de este ítem, se debe anexar en un archivo PDF evidencias fotográficas de los puestos de trabajo.
- El prestador debe tener capacidad para realizar enrutamiento a otros números en los casos de campañas especiales para el que estos sean realizados por personal propio de la Subred Norte de acuerdo a los requerimientos del supervisor del contrato.
- Las voces de las guías del IVR deberán ser proporcionadas por el proponente mediante grabación de audio profesional, la cual podrá ser modificada de acuerdo a necesidades del servicio sin incurrir en costos adicionales.
- El proponente deberá proporcionar otras herramientas tecnológicas que permitan el agendamiento de citas. Lo cual se tendrá en cuenta como valor agregado dentro de las propuestas presentadas.
- El proponente debe presentar los procesos, procedimientos y protocolos aplicados para garantizar la prestación del servicio de Call Center objeto de la presente convocatoria-planes de contingencia entre otros-
- Disponibilidad: El sistema debe garantizar disponibilidad del servicio y equipo misional al 100% de lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm y los sábados de 7:00 am a 12:00 m. Lo cual puede encontrarse sujeto a cambios de acuerdo a la necesidad del contrato, dimensionando por medio el trafico de llamadas o el mejoramiento a través de herramientas tecnológicas o el uso de Inteligencia Artificial.
- El servicio debe contar con una herramienta de monitoreo de los servicios de voz a la cual la Subred Norte Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E pueda acceder de manera remota desde el lugar donde la Subred Integrada de Servicios de Salud S E.S.E defina. Igualmente, el proponente debe proveer el número de licencias que requiera la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E para este acceso. Proponente deberá contar con mínimo dos (2) licencias para dar cumplimiento a este ejercicio- Monitoreo remoto en vivo-

- El proponente debe estipular en su propuesta la expresa manifestación de acogerse a los requisitos establecidos en el Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS), consignados en el Anexo correspondiente de los términos.
- La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E otorga acceso a bases de datos e información confidencial requerida para la prestación del servicio; por lo tanto, se requiere que el proponente garantice el uso debido y exclusivo para el servicio contratado, siendo prohibida su grabación, copia o utilización para fines diferentes a los contratados. Se deberán asumir los perjuicios que, por mal uso dado a la misma, se generen para la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E y/o sus usuarios.
- Se deberá entregar a La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, la información de todos los registros de llamadas, requerimientos, grabaciones, soportes y demás información recopilada durante la ejecución del contrato; en medio magnético y en formato estándar que permita su utilización o en el formato requerido por parte de la supervisión del contrato o sistemas de La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E para integrarla a bases de datos.
- El sistema debe grabar la totalidad de las llamadas atendidas por un periodo de 2 meses dentro del propio sistema y permitir su exportación y reproducción mediante cualquier criterio incluyendo: fecha y hora de la llamada, número telefónico origen de la llamada, identificación del agente que atendió la llamada que faciliten su ubicación y seguimiento, a través de un motor de búsqueda de grabaciones.

  Los archivos grabados se deben identificar el usuario que origino la llamada, número de origen de la llamada y fecha. Se deberá mantener estos archivos bajo su custodia por el término de duración y liquidación del contrato. Una vez liquidado el contrato, se procederá con la entrega a la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E de los Backups de información y el borrado de la información almacenada en los servidores del contratista.

  Así mismo la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E deberá tener desde sus instalaciones acceso vía Web a las grabaciones realizadas con ocasión de la prestación del servicio y para su identificación podrá hacer uso del motor de búsqueda el cual deberá permitir la consulta por Asesor, rango de tiempos, fechas, tipo de campaña, entre otros.

- El proponente debe suscribir con La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E un acuerdo de confidencialidad de la información que se va a manejar en la operación. Así mismo se deberá dar a conocer el Acuerdo de Confidencialidad al personal vinculado para la prestación del servicio. Se deberá contar con mecanismos de supervisión periódica del trabajo que realiza el personal y de los procedimientos empleados en el desarrollo de las labores; así como procedimientos disciplinarios para los empleados que violan las políticas y procedimientos de seguridad de la organización.
- El proponente debe cumplir con las Políticas de Seguridad de la Información establecidas por el contratante para el cumplimiento de sus obligaciones.
- El proponente debe generar reportes Automatic Call Distribution ACD y call center y permitir parametrizar los reportes y obtener estadísticas generadas por el flujo de llamadas que considere, entre otros aspectos, según necesidad.

- Los equipos utilizados para la operación con los usuarios de La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, deben contar con condiciones de seguridad y calidad. Dichos equipos deben

mantener habilitados solamente los servicios y aplicaciones necesarias para el desarrollo del objeto del contrato.

- El proponente debe contar con un plan de contingencia y continuidad del servicio contratado, debidamente documentado y probado por lo menos una vez al año. El plan de contingencia y continuidad del servicio contratado debe ser certificado por el área tecnológica de La Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.
- El proponente debe llevar un registro del mantenimiento que se realice a los equipos dedicados a la operación de la entidad.
- El proponente debe impedir el ingreso de dispositivos que permitan almacenar o copiar cualquier tipo de información o medios de comunicación, diferentes de los entregados por el Contratista.
- Se deberá disponer de un identificador único (clave y contraseña) por cada usuario o empleado para el ingreso a los sistemas de información.
  Adicionalmente los Coordinadores del Call Center deberán reportar todas las novedades de empleados para el mantenimiento de los módulos de administración de usuarios en los sistemas de información; contar con mecanismos de control para evitar que los empleados presten sus códigos y claves de acceso o utilicen códigos de usuarios pertenecientes a empleados retirados.
  También deberá realizar campañas de concientización a los empleados sobre las responsabilidades adquiridas en el mantenimiento de la eficacia de las medidas de control de acceso, con respecto al uso de contraseñas y a la seguridad de la información puesta a su disposición.
- El proponente debe presentar el cronograma de implementación del servicio.
- El proponente podrá anexar, de manera opcional, soportes que acrediten certificaciones vigentes en sistemas de gestión de calidad o afines, tales como ISO 9001 u otras equivalentes, que respalden la calidad y confiabilidad en la prestación del servicio objeto de la contratación.
  La no presentación de estos documentos no será causal de rechazo, pero su aporte será tenido en cuenta como un elemento adicional que evidencia la capacidad técnica y la idoneidad del proponente.

4. INDICADORES OPERATIVOS

A continuación, se presenta el cuadro resumen de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) Call Center agendamiento de citas. Las definiciones de cada concepto, su forma de medición, las consideraciones particulares por servicio, los medios de verificación aplicables para cada indicador, así como los reportes a entregar por cada concepto.

De forma tal que el proponente debe dejar registrado en su propuesta la expresa manifestación de acogerse a los requisitos establecidos en el Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS) del Anexo antes mencionado.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES							
SERVICIOS DEL CALL CENTER	NIVEL DE ATENCIÓN (Porcentaje del Servicio Ejecutado) Pse: Porcentaje de servicio ejecutado Lc: Llamadas en Cola La suma de las penalizaciones aplicables no superara al 100% del valor mensual pagado			Penalizaciones			
	SATISFACTORIO	ACEPTABLE	MALO	SATISFACTORIO	ACEPTABLE	MALO	Tiempo oportuno
LLAMADAS ENTRANTES							
Llamadas contestadas antes del umbral	Pse > = 80%	79% < = Pse < = 80%	Pse < 78%	N/A	1%	5%	20 segundos
Llamadas abandonadas	Pse < = 5%	6% < = Pse < 8%	Pse > = 8%	N/A	1%	5%	1 minuto
Llamadas en cola	Lc <= 1	2 < = Lc < 5	Lc > = 6	N/A	1%	5%	
Llamadas Salientes Campañas	Pse > = 80%	79% < = Pse < = 80%	Pse < 78%	N/A	N/A	N/A	
Envio y recepción de mensajes de Texto	Pse =100%	98% < = Pse < 100%	Pse < 98%	N/A	1%	5%	
Llamadas Salientes-recordación	Pse =100%	98% < = Pse < 100%	Pse < 98%	N/A	N/A	N/A	
SERVICIOS DEL CALL CENTER	NIVEL DE ATENCIÓN (Porcentaje del Servicio Ejecutado) Pse: Porcentaje de servicio ejecutado Lc: Llamadas en Cola La suma de las penalizaciones aplicables no superara al 100% del valor mensual pagado			Penalizaciones			
	SATISFACTORIO	ACEPTABLE	MALO	SATISFACTORIO	ACEPTABLE	MALO	Tiempo oportuno
WHATSAPP							
Llamadas contestadas antes del umbral	Pse > = 80%	79% < = Pse < = 80%	Pse < 78%	N/A	1%	5%	20 segundos
Llamadas abandonadas	Pse < = 5%	6% < = Pse < 8%	Pse > = 8%	N/A	1%	5%	1 minuto
Llamadas en cola	Lc <= 1	2 < = Lc < 5	Lc > = 6	N/A	1%	5%	
SERVICIOS DEL CALL CENTER	D: Disponibilidad del servicio			SATISFACTORIO	ACEPTABLE	MALO	
Aplica a todos los servicios	D > = 99,9%	99,6% < = D < 99,6 %	D < 78%	N/A	1%	5%	

5. INDICADORES DE SATISFACCIÓN

- El servicio debe permitir que el usuario de manera automática haga medición de su satisfacción con la atención recibida al final del evento, de forma aleatoria, con un 95% de confiabilidad, de cuyos resultados entregará informes diarios y mensuales de nivel de satisfacción a quien designe el supervisor del contrato.

6. TALENTO HUMANO

- El personal supervisor, formador, analista de calidad y/o gestión debe contar con conocimiento de normatividad del sector salud, preferiblemente en el Distrito Capital.
- Los agentes de call center deberán demostrar una experiencia mínima de seis (6) meses en call center con Prestadores de Servicios en salud.
- Se debe garantizar que el personal de agentes del Call Center debe conocer al detalle las modalidades de contratación y requisitos de cada contrato con cada una de las EAPB para la subred integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E, para lo cual contarán con la matriz específica de las condiciones de contratación de cada Subred Integrada de Servicios de Salud y dicho conocimiento debe ser replicado mínimo 1 vez al mes, así como con el personal de nuevos ingresos.