1. Condiciones generales de prestación del servicio

Protocolo de inicio, transición y migración del servicio

Inicio de la operación
Las partes deben suscribir un acta de inicio y un cronograma de trabajo para la implementación e inicio de la operación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra. El acta de inicio debe ser elaborada por la Entidad Compradora y firmada de común acuerdo por las partes. Para la suscripción del acta de inicio, el Proveedor debe indicar a la Entidad Compradora el formato en el cual debe entregar su información para que el Proveedor preste los Servicios BPO, este formato debe entregarse durante los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra, si no se da en este tiempo la Entidad podrá entregar sus requerimientos como lo estime pertinente. La Entidad Compradora debe entregar al Proveedor el alcance y detalle los procesos de negocio a tercerizar, la información de integración con otros aplicativos de terceros o propios de la Entidad Compradora, los canales de comunicación definidos asociados a los servicios contratados, fijar tiempos de implementación de todos los servicios y todo lo requerido para iniciar la operación. La Información entregada debe contemplar entre otros (i) la definición de los KPIs o indicadores de gestión del proceso, de los canales de comunicación, indicadores y parámetros dentro del sistema de gestión de calidad, entre el responsable de calidad del nuevo proveedor y la Entidad Compradora, (ii) El manual de calidad para la prestación del servicio. El manual debe incluir los parámetros del servicio y las definiciones de errores críticos de usuario y de negocio, este manual podrá ajustarse las veces que sea necesario durante la ejecución de la Orden de Compra, ya sea por parte de la Entidad Compradora o a solicitud y bajo causa justificada por parte del Proveedor. El tiempo transcurrido entre la colocación de la Orden de Compra y el inicio de la operación de los Servicios BPO son los definidos en los tiempos de aprovisionamiento. El Proveedor al inicio de la operación, debe entregar a la Entidad Compradora un listado de los Agentes y personal vinculado a la operación con los siguientes datos: (i) nombres completos, (ii) número de identificación, (iii) nivel de educación, (iv) relación de experiencia laboral. La Entidad Compradora puede autorizar al Proveedor el inicio de la operación con una cantidad de Agentes menor a la mínima exigida, en cuyo caso el Proveedor deberá disponer los recursos tecnológicos necesarios para iniciar la operación.
Periodos de estabilización del servicio
Durante los tres (3) primeros meses de ejecución de la Orden de Compra, el Proveedor y la Entidad Compradora pueden completar procedimientos, y recopilar información requerida para la operación, como parte de la estabilización del servicio. Las partes verifican que los Servicios BPO solicitados en

El futuro es de todos · Gobierno de Colombia

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co

la Orden de Compra cumplen con la solicitud de la Entidad Estatal.

Durante este periodo la Entidad Compradora no puede hacer descuentos por los indicadores establecidos en el ANS si esta situación se debe a un mal dimensionamiento por parte de la Entidad Compradora. En caso de que el Proveedor no cumpla con los ANS establecidos por (i) fallas en sus herramientas, o (ii) retrasos en la prestación del servicio causados por lentitud en los computadores de los agentes para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio, (iii) retraso en el aprovisionamiento de los servicios o (iv) inadecuada capacitación de los agentes, la Entidad Compradora puede aplicar el descuento correspondiente. Las partes deben verificar el segundo caso a través de pruebas de la aplicación en computadores con mayor rendimiento y verificando si es necesario que el Proveedor proporcione equipos diferentes para eliminar estos retrasos.

La Entidad Compradora debe mantener indemne al proveedor respecto de los ANS cuando ocurran fallas en las consultas en las aplicaciones propias, indisponibilidad de sus aplicaciones o fallas no atribuibles al Proveedor.

Una vez finalizado el tiempo de estabilización del servicio, el Proveedor debe entregar a la Entidad Compradora un reporte sustentado de los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización en el que indique (i) cuáles son los indicadores que no es posible garantizar con la estructura actual de la operación y (ii) qué cambios en la operación deben ocurrir para poder cumplir con los indicadores.

La Entidad Compradora puede modificar la Orden de Compra para hacer los ajustes descritos por el Proveedor.

Si la Entidad Compradora no puede hacer los ajustes descritos por el Proveedor, los nuevos umbrales serán los que acuerden las partes. De no llegar a un acuerdo, las partes adoptarán los umbrales definidos por los reportes que sustentan los indicadores alcanzados durante el periodo de estabilización, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales.

Basado en el comportamiento histórico de la demanda del servicio, la Entidad Compradora podrá argumentar el carácter estacional de su operación, con lo cual no será aplicable el ajuste de los umbrales de los ANS, conforme a los reportes del periodo de estabilización, pues no se estaría reflejando una situación homóloga a la realidad de la operación durante la vigencia de la Orden de Compra. En su lugar, se actualizarán o escalarán periodo a periodo los umbrales de cumplimiento de los niveles de servicio de manera proporcional a la capacidad operativa de cada mes, previa definición de esta a partir del TMO meta definido, la ocupación mínima a cumplirse y la disponibilidad total de agentes. Lo anterior, conservando las proporciones y cantidades de desviación existentes de los indicadores originales.

Si la Entidad Compradora no hace los ajustes recomendados por el Proveedor, no acepta los umbrales definidos, según el reporte del periodo de estabilización, o no argumenta y se acoge al tratamiento definido para operaciones con demanda de servicio estacional, no podrá hacer ningún descuento descrito en el ANS para los indicadores afectados.

El periodo de estabilización puede repetirse para (i) las adiciones de nuevos servicios a la Orden de Compra, (ii) cuando la Entidad Compradora introduce cambios en la operación que incrementan en más del 20% el TMO, (iii) cuando se incremente la cantidad de Agentes en más del 20% a lo inicialmente contratado, o (iv) cuando por una situación imprevista cambian las condiciones de

El futuro es de todos
Gobierno de Colombia

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

operación (por ejemplo, cambios normativos que alteran el volumen de transacciones, situaciones de emergencia, cambios en la estacionalidad de la operación, entre otros). En estos casos el periodo de estabilización es de 1 mes. En caso de que los cambios impliquen Agentes Profesionales o Especializados, la estabilización se extiende 1 mes adicional. Este periodo de estabilización solamente aplica a los nuevos servicios y a los servicios afectados por la variación del TMO o por la situación imprevista.

Protocolo de finalización del servicio

Finalización de la operación
Dos (2) meses antes de finalizar la Orden de Compra, las partes deben acordar los reportes e información que debe ser entregada una vez finalizada la Orden de Compra y que sea requerida para la liquidación de esta, en caso de que haya a lugar. Los reportes deben estar alineados con los reportes solicitados por la Entidad durante toda la ejecución de la Orden de Compra. Las actividades contempladas en el protocolo de finalización del servicio no significan costos adicionales para la Entidad Compradora, ni para el Proveedor más allá de los servicios y condiciones definidas en los documentos del Acuerdo Marco. La Entidad Compradora y el Proveedor pueden hacer modificaciones al protocolo o decidir usar otro protocolo siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo. El Proveedor debe entregar la documentación de configuraciones y parámetros de los servicios contratados, procedimientos y tareas específicas contratadas sobre los servicios del cliente, información necesaria para que la Entidad Compradora 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 los equipos de las instalaciones de la Entidad Compradora dentro de los 15 días calendario después de finalizado el servicio, en caso de servicios contratados en la Entidad Compradora que implique herramientas de Hardware de propiedad del Proveedor. El Proveedor debe entregar la información registrada en bases de datos producto de la gestión realizada durante toda la ejecución de la Orden de Compra.

Zonas de Prestación de los Servicios

Zona	Municipios
1	Bogotá D.C., Facatativá, Zipaquirá, Chía, Mosquera, Madrid, Funza, Cajicá, Soacha, Sibaté, Tocancipá, La Calera, Sopó, Tabio, Tenjo, Cota, Cogua, Nemocón, Gachancipá, Bojacá.
	Medellín, Caldas, La Estrella, Itagüí, Sabaneta, Bello, Copacabana, Girardota, Barbosa, Envigado, Rionegro.
	Cartagena, Turbaco, Arjona, Turbaná, Santa Rosa, Santa Catalina, Clemencia, Maria La Baja, Mahates, San Estanislao, Villanueva.
	Barranquilla, Soledad, Galapa, Puerto Colombia, Malambo.
	Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta.

El futuro es de todos Gobierno de Colombia

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co

	Cali, Palmira, Yumbo, Jamundí, Florida, Pradera, Candelaria, Dagua, Puerto Tejada, Santander de Quilichao, Villa Rica, Cartago.
2	Armenia, Circasia y Salento, Montenegro, Calarcá, La Tebaida.
	Cúcuta, Los Patios, Villa del Rosario, San Cayetano, El Zulia, Puerto Santander, Tibú.
	Ibagué, Valle de San Juan, San Luis, Piedras, Flandes, Espinal, Coello, Cajamarca, Anzoátegui, Alvarado.
	Manizales, Villamaría, Anserma, Palestina, Chinchiná, Neira, Marulanda.
	Montería, Cereté, Puerto Escondido, San Pelayo, San Carlos, Planeta Rica, Tierralta, Valencia, Canalete, Los Cordobas.
	Neiva, Campoalegre, Palermo, Aipe, Rivera, Tello, Baraya, Villavieja, Garzón, La plata.
	Pasto, Nariño, Sandoná, Ancuya, Yacuanquer, Funes, Tangua, Imués, Chachaguí, Buesaco, El Tambo, La Florida, Potosí, Ipiales, Ospina, Arboleda, El Tablón.
	Pereira, Dosquebradas, La Virginia, Marsella, Santa Rosa de Cabal.
	Popayán, El Tambo (Cauca), Piendamó – Tunía, Timbío, Cajibío, El Bordo - Patia.
	Santa Marta, Ciénaga, Pueblo viejo, El Retén, Fundación.
	Sincelejo, Sampués, Palmito, Tolú, Tolú Viejo.
	Tunja, Chiquinquirá, Cómbita, Duitama, Villa de Leyva, Cucaita, Sora, Tinjacá, Ráquira, Samacá, Sáchica, Soracá, Ciénega, Boyacá, Jenesano, Ramiriquí, Miraflores, Tibaná, Garagoa, Oicatá, Chivatá, Sibaté, Siachoque, Toca, Tuta, Santa Rosa de Viterbo, Nobsa, Belén, Paz del Río, Isa, Pesca, Monguí, Mongua,Tópaga, Corrales , Firavitoba, Moniquirá, Sogamoso, Paipa, Ventaquemada.
	Villavicencio, Acacías, Cumaral, Restrepo, El Calvario, Puerto López, Puerto Gaitán, San Carlos de Guaroa, Granada.
	Yopal, Nunchía, Paya, San Luis de Palenque, Orocué, Maní, Aguazul.
3	El resto del territorio nacional.

Tiempos de aprovisionamiento del servicio

A continuación, se relacionan los tiempos de implementación de los servicios definidos en el Acuerdo Marco. Se consideran tiempos en paralelo, dado que se pueden realizar actividades de manera simultánea.

Cuando la Entidad Compradora realice una modificación a la Orden de Compra, debe contemplar los mismos tiempos de aprovisionamiento definidos en este documento.

RECURSO HUMANO	Los servicios que involucren recurso humano deben ser aprovisionados de acuerdo con los tiempos establecidos en la siguiente Tabla. Tiempo de aprovisionamiento recurso humano, los cuales cuentan a partir de la firma y formalización del acta de inicio.

	De 1 a 50 Agentes	**Más de 50 Agentes**

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><th>Tipo de Agente</th><th>Zona 1</th><th>Zona 2</th><th>Zona 3</th><th>Zona 1</th><th>Zona 2</th><th>Zona 3</th></tr>
<tr><td>Agente general</td><td>10 días hábiles</td><td>12 días hábiles</td><td>15 días hábiles</td><td>20 días hábiles</td><td>22 días hábiles</td><td>25 días hábiles</td></tr>
<tr><td>Agente técnico</td><td>12 días hábiles</td><td>15 días hábiles</td><td>20 días hábiles</td><td>22 días hábiles</td><td>25 días hábiles</td><td>30 días hábiles</td></tr>
<tr><td>Agente profesional</td><td>15 días hábiles</td><td>20 días hábiles</td><td>22 días hábiles</td><td>25 días hábiles</td><td>25 días hábiles</td><td>25 días hábiles</td></tr>
<tr><td>Agente especializado</td><td>20 días hábiles</td><td>22 días hábiles</td><td>25 días hábiles</td><td>25 días hábiles</td><td>25 días hábiles</td><td>25 días hábiles</td></tr>
</table>

El Recurso Humano como es gerente de proyecto, coordinador nacional, profesional de operación zonal en campo, supervisor operación Servicios BPO, líder de calidad y formador, deben estar aprovisionados para iniciar la operación, es decir una vez se tenga el recurso humano de agentes requeridos en la operación de los Servicios BPO.

La Entidad Compradora debe contemplar el tiempo adicional definido en la ficha técnica del servicio Estudios de Seguridad, en caso de contratar este servicio para los Agentes. Las partes acuerdan a partir del resultado de los estudios de seguridad el inicio de las actividades y capacitaciones requeridas para la prestación del servicio.
</td></tr>
<tr><td>COMUNICACIÓN POR VOZ</td><td>Los servicios que involucren canales de comunicación por voz deben ser aprovisionados de acuerdo con los tiempos establecidos así:

Zona 1: 10 días calendario
Zona 2: 15 días calendario
Zona 3: 20 días calendario</td></tr>
</table>

COMUNICACIÓN POR TEXTO	Los servicios que involucren canales de comunicación por texto deben ser aprovisionados de acuerdo con los tiempos establecidos así: Zona 1: 15 días calendario Zona 2: 20 días calendario Zona 3: 25 días calendario Se exceptúa el tiempo para la implementación del servicio de WhatsApp for Business API, que depende de la respuesta de la Entidad Compradora en la entrega de la documentación requerida por el bróker para llevar a cabo el proceso de inboarding de la cuenta, y de la respuesta formal de WhatsApp (Facebook).
CANALES DE COMUNICACIÓN DIGITALES AUTOMATIZACION	Los servicios que involucren canales de comunicación digitales automatización deben ser aprovisionados de acuerdo con los tiempos establecidos así: Todas las zonas: 25 días calendario
RECURSO TECNOLOGICO	El aprovisionamiento de los recursos tecnológicos para la implementación de los Servicios BPO e integración de todos los servicios deben estar disponibles para la operación de la Entidad Compradora de acuerdo con los siguientes tiempos: Zona 1: 20 días calendario Zona 2: 25 días calendario Zona 3: 30 días calendario Dentro de estos Servicios BPO se encuentran: Puesto de trabajo móvil sin Agente, Enlace dedicado entre puntos, Cabina de contacto telefónico y Quiosco virtual de auto-consulta, hora desarrollo u otros definidos con la Entidad Compradora en la Orden de Compra. El Proveedor puede iniciar la operación con el mecanismo o solución provisional que permita prestar el servicio sin ningún costo para la Entidad mientras contrata el Enlace dedicado entre puntos requerido por la Entidad, pero en ningún caso este mecanismo podrá superar los dos (2) primeros meses de ejecución de la Orden de Compra. Para aquellos servicios que impliquen fabricación, nacionalización de equipos, traslados, configuración y en general que puedan tener un tiempo mayor al definido, la Entidad Compradora podrá realizar la excepción correspondiente y dejarlo plasmado en el cronograma o plan de trabajo que se apruebe conjuntamente

Condiciones transversales de operación

El futuro es de todos
Gobierno de Colombia

Solicitud de Información (RFI) a través de la TVEC y previo al evento de cotización (RFQ)	Las Entidades Compradoras previo al lanzamiento del evento de cotización RFQ en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, deberán realizar un evento de solicitud de información (RFI) a través de la misma plataforma, para dar a conocer detalles de los Servicios BPO a tercerizar a través de la contratación de los diversos servicios definidos en el Acuerdo Marco. Durante este evento de solicitud de información, la Entidad Compradora debe suministrar información a los Proveedores quienes podrán interactuar a través de la plataforma con preguntas, solicitar aclaraciones sobre las necesidades a satisfacer, solicitud de información adicional, detalle de los procesos de negocio, lo anterior para tener un panorama más amplio de la necesidad de la Entidad Compradora. En caso de que las Entidades Compradoras deban solicitar aclaraciones a los Proveedores, estas serán exclusivamente sobre las características técnicas y no sobre precios y costos de los Servicios BPO. La solicitud de Información debe contener lo siguiente: Volumetría por cada canal de comunicación requerido de al menos el último año. (Intraday, histórico y por tramos de al menos 30 minutos). En caso de que la operación se nueva a implementar, la Entidad debe indicarlo. Estructura de IVR (Flujogramas) Flujos de atención y TMO de reconocimiento de voz promedio en cada minuto de gestión (en caso de requerir el servicio de reconocimiento de voz. Horario de operación TMO por proceso de negocio Requerimiento de outbound (Preview, predictivo, progresivo) Alcance de los desarrollos a realizar Integración con otras aplicaciones de la Entidad Compradora Consultas a Bases de Datos Actividades back office a desempeñar por el recurso humano Herramientas suministradas por la Entidad Desarrollo de chat Transferencias de llamadas a realizar Pareto para implementar Bots Distribución proyectada de recursos por canales de comunicación.
Herramienta WFM	En caso de que el evento de solicitud de información sea enfocado al Lote 1, los Proveedores deberán: Con la información suministrada por la Entidad compradora, responder al evento de solicitud de información de la Entidad Compradora haciendo uso de la herramienta WFM, entregando el análisis que arroja esta herramienta con la distribución de recursos y malla de turnos para la operación de la Entidad. El Análisis entregado a la Entidad Compradora, permitirá que la misma

	realice ajustes a las cantidades de recursos dimensionados para dar cumplimiento a los ANS definidos. La Entidad Compradora podrá pedir en cualquier momento durante la ejecución de la Orden de Compra, la aplicación de esta herramienta con los indicadores generados en la operación.

Idioma	El Proveedor debe prestar los Servicios BPO en castellano.
Tramos de control	La Entidad Compradora debe adquirir los servicios de Supervisor Operación Servicios BPO, Líder de calidad, Formador de acuerdo con los ratios de control que considere necesarios para su operación. La relación entre el número de Agentes y el supervisor de la operación de Servicios BPO y líder de calidad debe cumplir con los parámetros descritos en las fichas. El Proveedor no está sujeto a ningún descuento descrito en los ANS si la Entidad Compradora no cuenta con este personal contratado a través de estos servicios.
Monitoreo de la Operación en Sede	El Proveedor debe disponer de un espacio independiente y separado del área de operación para que los colaboradores de la Entidad Compradora ejerzan la supervisión de los servicios de la Orden de Compra y de la operación en tiempo real, esto si la Entidad Compradora lo requiere. En este espacio el Proveedor debe aprovisionar, un (1) Puesto de Trabajo para operaciones que cuenten hasta con cincuenta (50) Agentes, dos (2) Puestos de Trabajo para operaciones entre cincuenta (50) y ciento cincuenta (150) Agentes, Tres (3) Puestos de Trabajo para operaciones entre ciento cincuenta (150) y trescientos (300) Agentes y cinco (5) Puestos de Trabajo para operaciones de más de trescientos (300) Agentes. El Puesto de Trabajo de estar equipado para personal de la Entidad Compradora y que pueda llevar a cabo la supervisión de la Orden de Compra, en el mismo piso donde se encuentra la operación. Si la Entidad Compradora requiere Puestos de Trabajo adicionales para su personal, debe contratarlos con el servicio Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente. El Proveedor debe suministrar mínimo una (1) pantalla LCD o LED de mínimo 42” necesarias para el monitoreo y seguimiento, ubicada en la zona de operación en el call center, que permitan visualizar el estado, en tiempo real de la operación: llamadas en espera, tiempos, número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares, tiempos de espera, llamadas perdidas y alertas que permitan identificar llamadas que superen los tiempos límites de cada Agente. La pantalla ubicada en el call center debe ser suministrada por el Proveedor para operaciones a partir de cinco (5) y hasta cincuenta (50) Agentes. Para operaciones a partir de (50), el Proveedor debe disponer de una (1) pantalla con las mismas características por cada 50 Agentes, ubicadas en la zona de operación.
Cambios durante la operación	El Proveedor debe realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo con los requerimientos de la Entidad Compradora.

El futuro es de todos
Gobierno de Colombia

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

	Ajustar IVR, grabar e implementar nuevos anuncios. La Entidad Compradora debe contemplar horas de desarrollo para que el Proveedor ejecute dichas actividades.
Reportes	El Proveedor debe Informar a la Entidad Compradora durante la operación, si necesitan variaciones en la cantidad de Agentes y puestos de trabajo para el cumplimiento de los ANS, con fundamento en el monitoreo del comportamiento de los canales. La Entidad Compradora puede solicitar al Proveedor la entrega periódica de los siguientes reportes de su operación, aplicados a la operación en el centro de contacto, en las instalaciones de la Entidad Compradora back office, Front Office y para todos los canales de atención de la Entidad: Informe detallado acerca de las actividades llevadas a cabo por parte del personal de soporte técnico. Procedimiento de atención, diagnóstico, solución de solicitudes, seguimiento y demás variables solicitadas por la Entidad Compradora. Reporte mensual de la herramienta de gestión de solicitudes donde se relacionen las solicitudes recibidas, la gestión realizada, los tiempos de solución y la solución entregada. Evaluación de las sesiones de capacitación. Informe de las actividades realizadas por el Proveedor en la prestación de cada servicio. Realizar y entregar a la Entidad Compradora los reportes establecidos en el Acuerdo Marco y cualquier otro solicitado por la Entidad Compradora en el evento de cotización. Grabación de las llamadas gestionadas durante el periodo. El Proveedor debe garantizar el acceso y/o descarga de las bases de datos generadas por la gestión de la atención telefónica, tanto de entrada como de salida e incluyendo los datos capturados en el proceso de atención y los datos de tipificación de estos.
Herramientas de Monitoreo remoto	El Proveedor debe poner a disposición de la Entidad Compradora herramientas para realizar monitoreo y calidad para dar cumplimiento al ANS auditoria efectuada por la Entidad Compradora, a la medida de precisión Error Critico de usuario de la operación de la Entidad Compradora así como para realizar el seguimiento y parametrización que permitan generar reportes y visualizar en tiempo real el estado de la operación de: (i) llamadas en espera; (ii) tiempos de espera; (iii) número de Agentes libres, ocupados, en otros auxiliares (baño, capacitación, retroalimentación, apoyo); (iv) tiempos de las llamadas; (v) número de llamadas perdidas; (vi) generación de alertas que permitan identificar llamadas que superen tiempos límites de cada Agente; (vii) permita parametrizar los indicadores (a nivel de Agente o campaña) a monitorear en línea; y (viii) visualizar de diferentes formas los indicadores (gráficas, listas, comparadores) generando un análisis más detallado de la operación.

	El Proveedor debe disponer de mínimo un (1) usuario para operaciones ~~de hasta~~entre 5 y 50 Agentes, y dos (2) usuarios para operaciones mayores a 50 e inferiores a 150 Agentes, tres (3) usuarios para operaciones entre 150 y 300 Agentes y cinco (5) usuarios para operaciones de más de 300 Agentes. Lo anterior, para la gestión de la Entidad Compradora de modo que esta pueda llevar a cabo el monitoreo de, calidad seguimiento y control de la operación. Todos los reportes que involucren la selección aleatoria de transacciones deben ir acompañados de la descripción de la metodología utilizada para hacer la selección. La Entidad Compradora podrá solicitar un cambio en esta metodología, siempre y cuando se mantenga la completa aleatoriedad de la muestra.
Speech Analytics	Dentro de las herramientas de monitoreo y calidad, el Proveedor debe disponer de una herramienta que permita realizar de manera masiva el control de calidad a partir de las conversaciones almacenadas. La herramienta de permitir extraer información a partir del análisis de las conversaciones almacenadas. El análisis se realiza a partir del reconocimiento del habla, en el cual se transcribe la conversación a texto. 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 debe hacer el análisis de todos estos factores para obtener información de los ciudadanos, como sus gustos, preocupaciones, fallas de la operación, agentes y demás, finalmente se deben proponer las acciones de mejora tanto para la Entidad Compradora en el core de la operación, como para el Proveedor en gestión de los servicios. El uso de esta herramienta aplica sobre los canales de comunicación por voz, y sobre las transacciones grabadas El uso de la herramienta se contempla para llevar a cabo la auditoría de las transacciones en el mes y detectar errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con el ANS, así como para establecer oportunidades de mejora en la operación.

Agentes de reserva	Contar con un esquema de Agente de reserva que deberá utilizar en caso de ausencia temporal por novedades administrativas (permisos, licencias, renuncias, incapacidades). En todo caso, el Proveedor debe garantizar que los Servicios BPO operarán con la cantidad de Agentes y el mismo perfil contratado por la Entidad Compradora durante toda la ejecución de la Orden de Compra. Los Agentes de reserva deben ser del mismo perfil del Agente que se ausenta temporalmente y debe estar a disposición del Proveedor para suplir las ausencias temporales presentadas en la inmediatez, deben estar formadas en el uso de las herramientas necesarias para operar el servicio y el Proveedor debe capacitar en los temas propios de la operación de la Entidad Compradora donde suplirá la ausencia. La Entidad Compradora no podrá hacer exigible este recurso humano como Agentes activos en la operación, por cuanto como su nombre se indica estos Agentes de reserva sólo están para atender ausencias temporales.
Rotación de Agentes	La Entidad podrá sugerir y recomendar el reemplazo de un Agente con base en criterios de rendimiento. Para esto, la Entidad debe solicitar al Proveedor 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. Por este cambio no es aplicable el ANS de rotación. La Entidad también podrá solicitar la rotación de los Agentes con base en la información resultante de la aplicación del estudio de seguridad. El proveedor cuenta hasta con el 30% del tiempo inicialmente definido para aprovisionar el recurso humano, y reemplazar los Agentes, que deberán cumplir el perfil inicial de la Orden de Compra.
Evaluación del rendimiento	El Proveedor debe realizar una evaluación mensual de cada Agente que forme parte del grupo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora y entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de la evaluación. Entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de las capacitaciones y evaluaciones realizadas. Esta evaluación es de total autonomía del Proveedor y no afecta en ANS evaluación de conocimiento del Agente.
Capacitación de los Agentes	Capacitar constantemente a los Agentes según la modalidad y grupo de trabajo en que presta el Servicio de BPO a la Entidad Compradora, con una dedicación de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual y de acuerdo con las políticas y procedimientos de la Entidad Compradora. El costo de las capacitaciones debe ser asumido por el Proveedor. La Entidad Compradora debe adquirir el servicio de entrenamiento adicional para cualquier capacitación o evento adicional.

	El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica.
Condiciones de Elasticidad para Crecimientos	El Proveedor debe atender los crecimientos por servicio, requeridos por la Entidad Compradora por un tiempo de duración total del crecimiento entre mínimo 15 días calendario y máximo 30 días calendario en las mismas condiciones iniciales de la Orden de Compra. Las partes podrán de común acuerdo aumentar el tiempo de duración de crecimiento. El Proveedor y la Entidad Compradora, de acuerdo con los parámetros definidos en cada ficha del servicio, definen los tiempos de implementación y aprovisionamiento de los servicios que se ven afectados por tal crecimiento. La Entidad Compradora debe asumir el costo del crecimiento por el tiempo que fue requerido y le será facturado dentro del respectivo periodo en que el servicio fue aprovisionado por el Proveedor. El cálculo del porcentaje de crecimiento debe ser aproximado al entero inferior.
Asignación salarial del recurso humano	El proponente deberá garantizar en la ejecución de las Órdenes de Compra derivadas del Acuerdo Marco de Precios, la observancia de las remuneraciones establecidas en cada servicio contratado, las cuales podrá pactar en las formas que sean amparadas por la Legislación Laboral Vigente, y para lo cual, podrá ejercer la libertad negocial de que trata el artículo 132 del Código Sustantivo del Trabajo. En todo caso, el pacto de remuneración deberá observar y acatar los límites legales establecidos por el ordenamiento Laboral en la materia
Perfiles especializados de Agentes	Si la Entidad Compradora requiere agentes especializados cuyo costo es muy alto y dificulta su aprovisionamiento por parte del Proveedor, la Entidad puede fijar un nuevo precio techo, para lo cual debe: Investigar cuál es el precio en el mercado del servicio que requiere la Entidad Compradora. Fijar el nuevo precio techo para el servicio en la solicitud de cotización, Cargar junto con la solicitud de compra la información que sustenta el nuevo precio techo.
Horarios de disponibilidad de los servicios	Jornada Ordinaria: Días hábiles con la duración máxima correspondiente a la jornada ordinaria de trabajo definida en la normativa colombiana vigente. La Entidad Compradora debe definir el horario de la jornada ordinaria en la solicitud de cotización. Servicio 7x24: Servicio prestado por el Proveedor siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas del día.
Nuevas sedes	El Proveedor puede prestar el Servicio de BPO desde una sede diferente a las que presentó durante el proceso de selección de Proveedores, para lo cual debe contar con la aprobación previa de Colombia Compra Eficiente. Colombia Compra Eficiente validará los mismos requerimientos descritos

	en el pliego de condiciones para la habilitación de sedes antes de autorizar la operación desde la nueva sede.
Medios de atención a las Entidades Compradoras	
Horario de atención a la Entidad Compradora	El Proveedor debe poner a disposición de las Entidades Compradoras un esquema de atención que debe funcionar en el mismo horario de la operación contratada. A través de este sistema, el Proveedor proporcionará a la Entidad Compradora un sistema de atención al cliente para la recepción y gestión de incidentes relacionados con la operación de los Servicios BPO.
Herramienta de gestión de solicitudes	El esquema de atención al cliente debe contar con un sistema de grabación de llamadas y un sistema de seguimiento de los incidentes y las PQRS efectuadas a los Proveedores por parte de las Entidades Compradoras. El Proveedor debe 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 Compradora.
Canales de atención del Proveedor para la Entidad Compradora	• Telefónico: El Proveedor debe disponer de una línea telefónica fija y un celular. El Proveedor debe garantizar que el ochenta por ciento (80%) de las llamadas sea atendido antes de sesenta (60) segundos. • Web: El Proveedor debe disponer de un sistema de información que permita la creación de casos a través de una página web. El Proveedor debe garantizar la respuesta a los casos generados en máximo 2 horas hábiles. • Correo electrónico: El Proveedor debe disponer de un correo electrónico de atención en su propio dominio. El Proveedor debe garantizar la atención a través del correo en máximo 15 minutos.

2. Gestión de Recurso Tecnológico

Equipos de Cómputo o Portátiles	El sistema operativo debe ser (i)Windows en una versión soportada por el fabricante o (ii) Linux (Ubuntu, CentOS, SUSE, RHEL, Fedora) en una versión soportada por el fabricante o la comunidad. El Proveedor debe proporcionar el sistema operativo necesario para ejecutar las aplicaciones necesarias para prestar el servicio. Cualquier otro software adicional debe ser adquirido a través del servicio de complementos del puesto de trabajo. El sistema de gestión de los computadores debe tener la capacidad de aplicar la última versión de las actualizaciones y parches de seguridad liberados por los fabricantes del software instalado en los equipos. Cada computador debe tener acceso a Internet y estar conectado con la LAN de la sede.
Diademas	Todo el personal de la operación debe disponer de diademas ergonómicas livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos.
Conectividad	El Proveedor debe garantizar una velocidad mínima de acceso a internet de 4Mbps por cada 40 puesto de trabajo durante la ejecución de cada Orden de Compra, cuando los servicios contratados están en la sede del Proveedor. También debe garantizar la redundancia de la conectividad.

	El Proveedor debe disponer de: i. Una herramienta tipo MRGT que permita monitorear el desempeño de los canales y su comportamiento en cuanto a ocupación y ancho de banda. ii. Una herramienta de administración de ancho de banda y de filtrado de contenido hacia páginas web., que muestre los resultados del monitoreo con gráficas, información histórica de meses anteriores y para el mes en curso en tiempo real (con un retraso menor a 5 minutos), y que puedan ser consultados. La infraestructura de red debe bloquear todo tipo de conexión a redes y servicios distintos a los requeridos para la prestación del servicio.
Software para realizar agendas	La plataforma o software debe permitir: i. Asignar citas ii. Generar reportes que permitan identificar el ciudadano y sus características iii. Dar un código único de cita iv. Realizar modificaciones en las agendas generadas v. Realizar modificaciones en las agendas generadas (cancelación, cambio de fecha y hora). vi. Generar de manera automática los listados de las citas asignadas, de acuerdo con las variables tenidas en cuenta para la elaboración de la agenda.
Software de gestión de Agentes vinculados a la operación	El Proponente debe disponer de una herramienta de control de acceso por roles e identificación de cada persona, para los agentes, supervisores, líderes de calidad, formadores, es decir, según las actividades a desarrollar. La plataforma o software debe: i. Controlar el acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación; ii. Visualizar el estado del personal en cualquier situación; iii. Generar reportes diarios y consolidados iv. Gestión de cambios en la configuración y permisos en la plataforma.
Grabación y almacenamiento de transacciones	El Proveedor debe realizar la grabación del 99.6% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida) y el 99.7% de la duración total de cada llamada. Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; Agente que recibe la llamada. La Entidad Compradora podrá definir la estructura del nombre de las grabaciones. El Proveedor debe entregar las grabaciones de las transacciones mensualmente en almacenamiento externo (Disco Duro) con cifrado a nivel de archivo o de disco, almacenamiento en la Nube o a través de un FTP, SFTP, en formato convencional de Windows o MP3 o el adecuado para que puedan ser descargadas y consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Entidad Compradora para verificación de estas. El Proveedor debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses. El proveedor debe realizar la grabación de todas las transacciones generadas en los

	diferentes canales de atención contratados por las Entidades en las condiciones acordes a cada transacción generada en cada canal de atención y operación. Se debe informar a la Entidad que tipo de información se graba y será entregada como soporte.
Líneas telefónicas y Software ITSM	Si la Entidad Compradora proporciona la línea telefónica, debe dimensionar la cantidad de canales y contratar el servicio de troncales SIP; El Proveedor debe disponer de los canales definidos por la Entidad Compradora para atender el canal de voz y atender todas las llamadas (Inbound/Outbound) de la Entidad Compradora, permitiendo el flujo adecuado de llamadas. Si la Entidad Compradora cuenta con software de ITSM, puede solicitar que el Proveedor utilice dicha herramienta para prestar el servicio. En este caso, la Entidad Compradora no podrá hacer descuento por los ANS que dependen de dicho software.
Integración con recursos de la Entidad Compradora	La Entidad Compradora, podrá solicitar la integración de recursos propios, como son aplicativos, sistemas de información y bases de datos con la plataforma de software de gestión del Proveedor y constituir así su propio CRM para la gestión de los Servicios BPO contratados. Para toda integración que requiera la Entidad Compradora con plataformas del Proveedor, la Entidad Compradora debe dimensionar las horas de desarrollo requeridas, las cuales deberán corresponder al alcance solicitado.
Equipos y servicios para la Operación	El Proveedor debe contar en el Call Center o en la Entidad Compradora, según esta lo defina, como mínimo con una (1) impresora multifuncional, de velocidad mínima de 40 ppm y un (1) escáner de alto rendimiento, de velocidad mínima de 65 ppm, para uso de las Entidades Compradoras en la sede el operador o en las instalaciones de la Entidad Compradora, si esta así lo requiere. El Proveedor debe garantizar los suministros mensuales de tóner y papel para al menos 15.000 páginas mensuales por cada Orden de Compra. La Entidad Compradora debe tener en cuenta que los equipos entregados son para uso exclusivo para la operación de los Servicios BPO. Estos recursos en el call center pueden ser compartidos, es decir que no son de uso exclusivo por Entidad.
Mantenimiento	El Proveedor debe hacer mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos que entrega a la Entidad Compradora para la operación de Servicios BPO y a toda la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio. El Proveedor debe garantizar que los equipos siempre están en funcionamiento, para lo cual debe suministrar los repuestos e insumos necesarios o remplazo de este en caso de que la falla no tenga solución. El Proveedor debe hacer al menos un (1) mantenimiento preventivo al año y debe asumir los costos de realización del mantenimiento.
Propiedad intelectual en los desarrollos	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 parte que los desarrolle. Las autorizaciones de uso de cualquier clase de propiedad intelectual no se extienden más allá del contrato o sus prórrogas.
Sistema de gestión de aprendizaje	Contar con un sistema de gestión de contenidos en el cual la Entidad Compradora 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 no es exclusivo para cada Entidad Compradora, pero si debe garantizar

	la divulgación de información a los Agentes propios de la operación de la Entidad.
Copias de seguridad	El Proveedor debe realizar una copia de seguridad mensual de las transacciones generadas en la operación de la Entidad Compradora y disponer de un sistema de almacenamiento con la capacidad suficiente que permita el almacenamiento por un periodo de seis (6) meses y un sistema que garantice la disponibilidad de la información en caso de fallas.
Seguridad de la infraestructura	El Proveedor 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 Proveedor es responsable de respaldar y proteger la información de modo que la información de la Entidad Compradora pueda ser recuperada al estado de 24 horas antes.
Continuidad del Negocio	Entregar a la Entidad Compradora el plan de contingencia dentro de los días (5) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra para la prestación de los Servicios BPO. Implementar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los Servicios BPO.
Plan de Continuidad de Negocio	El Plan de Continuidad de Negocio podrá ser ajustado durante la vigencia del Acuerdo Marco de ser necesario, y debe mantenerse actualizado. La Entidad Compradora puede solicitar una prueba de los resultados del último Plan de Continuidad de Negocio o DRP ejecutado.

A. Canales de Atención

El Proponente debe disponer de las herramientas descritas para la atención de cada canal de atención.

Canal telefónico Canal de atención telefónico mediante comunicación verbal en tiempo real. (Inbound, outbound, blending).	
Software de gestión telefónica	Disponer de una herramienta de software de gestión telefónica que permita registrar o identificar: i. El número único de llamada ii. Fecha y hora de la llamada iii. El agente que atiende la llamada iv. Información del usuario o ciudadano que se comunica con la Entidad Compradora. v. Motivo de la llamada. vi. Motivo de la terminación de la llamada vii. Observaciones a la llamada viii. Estado de la llamada ix. Tiempo de llamada x. Debe permitir la generación de estadísticas en tiempo real de la operación admitiendo la personalización de los indicadores monitoreados. La información debe estar disponible para diferentes intervalos de tiempo (todo el día y la última hora). xi. Histórico de la gestión realizada con el contacto (Veces que se llamó, fecha, hora). xii. Integración o CTI
Distribución automática de	El Proponente debe disponer de un sistema de distribución automática de llamadas (ACD) que permita:

llamadas	(i) Contestar llamadas entrantes o realizar llamadas salientes; (ii) Enviar llamadas a un asesor cuando haya un asesor libre o cuando termine la locución. (iii) Gestionar las prioridades de asignación de llamadas. (iv) Informar el tiempo de espera aproximado
Software de gestión telefónica	La herramienta debe permitir; i. El municipio y departamento de procedencia de la llamada. ii. Enrutamiento realizado de la llamada iii. Reprogramar la llamada iv. Crear una alerta en el software de gestión telefónica del agente que permita identificar cuando la llamada sobrepase X minutos con el fin de realizar seguimiento a los tiempos de conversación (TMO). v. Consultar remotamente on-line (VPN, web service, etc) el estado de los agentes. vi. Permitir el monitoreo de audio y pantalla en tiempo real de los agentes. vii. Entrada de llamadas a los agentes de forma silenciosa, con alerta de audio en la diadema telefónica y ventanas informativas en las pantallas. viii. Realizar acciones correctivas o de ajuste de forma inmediata, por parte del coordinador, sin detener el servicio ni desconectar a los Agentes. ix. Permitir la inserción de comentarios a las llamadas monitoreadas.
Software de grabación de voz	El Proponente debe disponer de un software que permita grabar el 99.7% de las llamadas de entrada y salida. El software debe registrar el nombre de las grabaciones en un medio que permita realizar la consulta con alguno de los siguientes parámetros: número de llamada, fecha y hora, ciudad y/o departamento de origen, TMO, agente que recibe la llamada.
Software para marcación (Canal telefónico)	El Proponente debe disponer de un software que permita la marcación automática de registros telefónicos de la siguiente forma: i. Marcado predictivo ii. Marcado progresivo iii. Marcado Preview El software debe permitir adicionalmente: i. Reprogramar las llamadas ii. Registrar el motivo de la terminación de la llamada. iii. Detectar voz viva para descartar los buzones, tonos ocupados y contactos no efectivos. iv. Dejar un mensaje pregrabado si se detecta un contestador v. Tipificar la llamada según proceso vi. Incluir observaciones a la llamada vii. Identificar el estado de las llamadas viii. Incluir las bases de datos de cada campaña de salida ix. Ser flexible y permitir que se añadan nuevos campos de información según lo solicitado por la Entidad Compradora, incluyendo aquellos en los que se debe capturar información del ciudadano, tipo encuesta.

Canal correo electrónico

El futuro es de todos · Gobierno de Colombia

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co

Canal de atención que permite el intercambio (enviar y recibir) de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos, se puede enviar no solamente texto, sino todo tipo de archivos digitales.	
Herramientas de Hardware y Software	El Proveedor de servicios debe disponer de los medios de comunicación (Internet), herramientas de hardware (Equipos de cómputo) y Software para llevar a cabo la gestión de la cuenta de correo electrónico. El sistema debe: i. Permitir envío de mensajes en formato HTML. ii. Proporcionar plantillas de respuestas. iii. Permitir inclusión de archivos adjuntos. iv. Permitir la administración de los mensajes de correo y distribución automática a los Agentes. v. Gestionar prioridades
Software para Mailing	El Proveedor debe contar con una herramienta para el envío masivo de correos, que permita el envío a mínimo 5.000 correos electrónicos simultáneos o de manera masiva por día. Debe permitir la generación de estadísticas en tiempo real de los envíos realizados, correos que rebotaron y correos abiertos, envío de mensajes en formato HTML e inclusión de archivos adjuntos.

Canal chat Web Canal de atención y comunicación escrita en tiempo real a través de equipos electrónicos (PC, portátiles, tabletas, celulares, entre otros) que están conectados a Internet.	
Herramientas de Hardware y Software	El Proveedor debe disponer de las herramientas de hardware y software para la atención del chat por parte de los agentes. El Proponente debe estar en capacidad de publicar la herramienta de chat a través de una URL y permita ser integrado con el sitio web de la Entidad Compradora. El chat debe ser compatible con múltiples navegadores (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Safari y Opera). La herramienta de gestión del canal chat debe permitir i. Almacenar el chat ii. Identificar al ciudadano iii. Gestionar y atender múltiples chats o varias interacciones. iv. Enviar y recibir mensajes de texto, imágenes, audio, y archivos en cualquier formato, archivos de hasta 100 MB v. Interacciones automáticas a través de chatbots

3. Gestión de Recurso Humano

A. Teletrabajo

Los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora que involucren recurso humano y que no se ejecutan presencialmente o en la sede de la Entidad, el Proveedor podrá prestarlos bajo la modalidad de Teletrabajo, siendo este un servicio prestado fuera de las sedes físicas del Proveedor en la cual se encuentran centralizados los procesos de negocio, y que son susceptibles de ser operados o gestionados en un lugar específico de trabajo haciendo uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En caso de que el Proveedor opte por esta alternativa, debe contemplar la aplicación y dar cumplimiento expreso a lo definido sobre la materia por parte del Ministerio del Trabajo, las leyes que rigen esta modalidad y demás normas aplicables que se expidan durante la ejecución del Acuerdo Marco.

En todo caso, el Proveedor debe garantizar que el recurso humano dispuesto en esta modalidad debe tener a disposición las herramientas de comunicación, de mensajería, videoconferencia y colaboración necesarias para estar en permanente contacto con el Proveedor o Entidad Compradora según las necesidades de la operación.

El Proveedor asume todos los costos directos e indirectos para optar por esta modalidad de trabajo para el recurso humano y debe dar cumplimiento a los ANS definidos por la Entidad Compradora.

Todas las demás exigencias y requerimientos previstos para el agente en Sede son extensibles a la modalidad de teletrabajo. El proveedor debe garantizar las condiciones de eficiencia, disponibilidad, conectividad, seguridad de la información, entre otras predicables de las obligaciones propias del proveedor en Sede.

B. Perfiles de los Agentes

1. Agente general

Característica	Descripción
Nivel de Educación	Bachiller
Experiencia	Experiencia mínima de (6) meses como Agente en centros de contacto, atención telefónica y/o servicio al cliente.
Remuneración mínima	Uno punto cinco (1,5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Habilidades y destrezas	• Aptitud de servicio • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina

	• Organización • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación • Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail) • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet
Funciones recomendadas	• Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o realizar campañas de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos. • Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación. • Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios prestados en el Call Center. • Brindar apoyo en la ejecución de las actividades definidas por las Entidades Compradoras relacionadas con los procesos de negocio de la Entidad que se tercerizan a través de los Servicios BPO. • Apoyar campañas presenciales en caso de que así se requiera. • Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora que estén relacionadas con su misión o definidas por la Entidad para la Operación en el evento de cotización o en el inicio de la Orden de Compra

2. Agente técnico

Característica	Descripción
Nivel de Educación	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre cursado y aprobado en carreras profesionales. La Entidad detalla el perfil del Agente requerido en estudios relacionados con la misión de la Entidad que debe corresponder a lo establecido por el Ministerio de Educación.
Experiencia	Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.
Remuneración mínima	Dos (2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Habilidades y destrezas	• Aptitud de servicio • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina • Organización

	• Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación • Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail) • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet
Funciones recomendadas	• Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos sobre sus inquietudes. • Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación • Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios BPO. • Brindar apoyo en la ejecución de las actividades definidas por las Entidades Compradoras relacionadas con los procesos de negocio de la Entidad que se tercerizan a través de los Servicios BPO. • Apoyar campañas presenciales en caso de que así se requiera. • Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora que estén relacionadas con su misión o definidas por la Entidad para la Operación en el evento de cotización o en el inicio de la Orden de Compra

3. Agente profesional

Característica	Descripción
Nivel de Educación Núcleo del conocimiento	Título profesional universitario en: • Economía, administración, contaduría y afines • Ciencias sociales, humanas y afines • Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines • Bellas artes y afines • Matemáticas, ciencias naturales y afines • Ciencias de la salud y afines • Agronomía, veterinaria y afines Ciencias de la educación y afines La Entidad detalla el perfil del Agente requerido en nivel de educación y núcleo del conocimiento profesional que debe corresponder a lo establecido por el Ministerio de Educación.
Experiencia	Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.
Remuneración mínima	Ciencias de la salud y afines: Cuatro (4) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.

	Demás áreas de núcleo de conocimiento: Tres (3) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Habilidades y destrezas	• Aptitud de servicio • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina • Organización • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación • Manejo de herramientas ofimáticas. (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos) • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet • Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora.
Funciones recomendadas	• Brindar atención a través de los canales de comunicación definidos por la Entidad Compradora, que permita orientar e informar a los ciudadanos con énfasis en los temas misionales de las Entidades. • Apoyar campañas presenciales en caso de que así se requiera. • Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación • Recopilar y organizar información asociada a la actividad de atención a los ciudadanos • Brindar apoyo en la ejecución de las actividades definidas por las Entidades Compradoras relacionadas con los procesos de negocio de la Entidad que se tercerizan a través de los Servicios BPO. • Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora que estén relacionadas con su misión o definidas por la Entidad para la Operación en el evento de cotización o en el inicio de la Orden de Compra

4. Agente especializado

Característica	Descripción
Nivel de Educación	Título profesional universitario con especialización universitaria en: • Agronomía, veterinaria y afines • Ciencias de la salud • Ciencias sociales y humanas • Economía, administración, contaduría y afines

	• Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines • Bellas artes • Matemáticas y ciencias naturales • Ciencias de la educación La Entidad detalla el perfil del Agente requerido en nivel de educación y núcleo del conocimiento profesional que debe corresponder a lo establecido por el Ministerio de Educación para obtener el título de especialista
Experiencia	Con experiencia mínima de un (2) años en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.
Remuneración mínima	Ciencias de la salud: Cinco (5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional Demás áreas de conocimiento de especialización: Cuatro (4) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional..
Habilidades y destrezas	• Aptitud de servicio • Excelente manejo de relaciones interpersonales • Habilidad para negociación • Disciplina • Organización • Capacidad para seguimiento de instrucciones • Disposición para el trabajo bajo presión • Habilidades de digitación • Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos) • Habilidades de consulta en Internet • Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet • Trabajo en equipo • Liderazgo • Manejo de personal
Funciones recomendadas	• Brindar atención a través de los canales de comunicación definidos por la Entidad Compradora, que permita orientar e informar a los ciudadanos con énfasis en los temas misionales de las Entidades. • Apoyar campañas presenciales en caso de que así se requiera. • Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación • Recopilar y organizar información asociada a la actividad de atención a los ciudadanos • Brindar apoyo en la ejecución de las actividades definidas por las Entidades Compradoras relacionadas con los procesos de negocio de la

	Entidad que se tercerizan a través de los Servicios BPO. • Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora que estén relacionadas con su misión o definidas por la Entidad para la Operación en el evento de cotización o en el inicio de la Orden de Compra • Brindar atención de nivel especializado, de acuerdo con su formación profesional, en los aspectos que la Entidad Compradora que contrate el servicio requiera. • Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora que estén relacionadas con su misión o definidas por la Entidad para la Operación en el evento de cotización o en el inicio de la Orden de Compra

C. Horarios de prestación del servicio del Agente

Jornada Ordinaria: Días hábiles con la duración máxima correspondiente a la jornada ordinaria de trabajo definida en la normativa colombiana vigente. La Entidad Compradora debe definir el horario de la jornada ordinaria del Agente en la solicitud de cotización.

Hora extra diurna: Hora extra diurna laborada por el Agente según la normativa colombiana vigente. La Entidad Compradora debe autorizar la hora extra diurna a laborar.

Hora extra nocturna: Hora extra nocturna laborada por el Agente según la normativa colombiana vigente. La Entidad Compradora debe autorizar la hora extra nocturna a laborar.

Hora extra dominical y festivo: Hora extra dominical y festivo laborada por el Agente según la normativa colombiana vigente. La Entidad Compradora debe autorizar la hora extra dominical y festivo a laborar.

Servicio 7x24: Unidad de servicio prestado por el Proveedor con Agentes que laboran siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas del día.

En la oferta económica se establece el valor unitario del servicio 7x24 para 1 mes, el Proveedor debe cotizar la cantidad de Agentes que den cubrimiento a la totalidad de la jornada diaria, semanal y mensual, contemplando la cantidad máxima de horas diarias y por mes que puede trabajar un Agente.

Así las cosas, el servicio se contempla como unidad o posición, siendo una posición, las 24 horas del día, 7 días de la semana en 1 mes, que debe ser cubierta por el número de Agentes necesarios para atender durante todo el día, semana y mes.

El Proveedor podrá repartir o distribuir de manera variable durante la semana el horario de los Agentes sin exceder en ningún caso la jornada ordinaria de trabajo definida en la normativa colombiana vigente.

Se considera como mínimo, que cada unidad de servicio 7x24 debe contemplar, 3 Agentes por día y 5 Agentes para la semana. El valor del servicio cotizado debe incluir el valor total de los 5 Agentes durante todo el mes.

La Entidad Compradora contrata la cantidad de unidades de servicio que requiere en el mes. Por ej: Una Entidad requiere 6 unidades de servicio durante 9 meses. La cantidad de servicio es 6 y el tiempo del servicio es 9. El valor ofertado por el Proveedor que corresponde a una 1 unidad se multiplica por la cantidad de servicio que en este caso es 6 y se multiplica por 9 meses, para determinar el valor total del servicio.

La Entidad no define la cantidad de Agentes que se deben contemplar para cubrir el servicio 7x24, eso lo define el Proveedor y cotiza por el servicio 7x24 por mes.

Nota: El horario de la jornada ordinaria y horas extras, están sujetos a cambios según la normatividad legal.

D. Equivalencias entre estudios y experiencia

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

Homologación de requisitos para Agente General

Título académico	Experiencia equivalente
Título de formación tecnológica o de formación técnica profesional por:	Un (1) año de experiencia relacionada, siempre y cuando se acredite la terminación y la aprobación de los estudios en la respectiva modalidad.
Tres (3) años de experiencia relacionada por:	Título de formación tecnológica o de formación técnica profesional adicional al inicialmente exigido, y viceversa.
Un (1) año de educación superior por:	un (1) año de experiencia y viceversa, o por seis (6) meses de experiencia relacionada y curso específico de mínimo sesenta (60) horas de duración y viceversa, siempre y cuando se acredite diploma de bachiller para ambos casos.
Diploma de bachiller en cualquier modalidad por:	Aprobación de cuatro (4) años de educación básica secundaria y un (1) año de experiencia laboral y viceversa, o por aprobación de cuatro (4) años de educación básica secundaria y Certificado de Aptitud Profesional (CAP) del Sena.
Aprobación de un (1) año de educación básica secundaria por:	Seis (6) meses de experiencia laboral y viceversa, siempre y cuando se acredite la formación básica primaria.
Tres (3) años de educación básica secundaria o dieciocho (18) meses de experiencia, por:	El Certificado de Aptitud Profesional (CAP) del Sena.
Dos (2) años de formación en educación superior, o dos (2) años de experiencia por:	El Certificado de Aptitud Profesional (CAP) Técnico del Sena y bachiller, con intensidad horaria entre 1.500 y 2.000 horas.
Tres (3) años de formación en educación superior o tres (3) años de experiencia por:	El Certificado de Aptitud Profesional (CAP) Técnico del Sena y bachiller, con intensidad horaria superior a 2.000 horas.

Homologación de requisitos para Agentes profesional y especializado	
Título de posgrado en la modalidad de especialización por:	• Dos años de experiencia profesional y viceversa, siempre y cuando se acredite el título profesional; o • Título profesional adicional al exigido siempre y cuando sea afín con las funciones del cargo; o • Terminación y aprobación de estudios profesionales adicionales al título profesional exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con las funciones del cargo, y un (1) año de experiencia profesional.
El título de postgrado en la modalidad de maestría por:	• Tres (3) años de experiencia profesional y viceversa, siempre que se acredite el título profesional; o • Título profesional adicional al exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con las funciones del cargo; o • Terminación y aprobación de estudios profesionales

	adicionales al título profesional exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con las funciones del cargo, y un (1) año de experiencia profesional.
El título de postgrado en la modalidad de doctorado o postdoctorado, por:	• Cuatro (4) años de experiencia profesional y viceversa, siempre que se acredite el título profesional; o • Título profesional adicional al exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con las funciones del cargo; o • Terminación y aprobación de estudios profesionales adicionales al título profesional exigido en el requisito del respectivo empleo, siempre y cuando dicha formación adicional sea afín con las funciones del cargo, y dos (2) años de experiencia profesional. • Tres (3) años de experiencia profesional por título universitario adicional al exigido en el requisito del respectivo empleo.

El futuro es de todos
Gobierno de Colombia

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

4. Servicios

A. CANALES DE COMUNICACIÓN POR VOZ

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

Código del servicio IT-BPO-1

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

Código del servicio IT-BPO-2

Nombre del servicio	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador
Alcance del servicio	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva,

	está orientado a entregar o capturar información a través del canal telefónico, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.
Unidad de facturación del servicio	Minuto IVR Enrutador
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	El servicio de minuto IVR permite que el usuario navegue por un árbol de opciones del 0 al 9, y enruta la llamada a un grupo de agentes con el fin de tener anillos de atención especializados dependiendo del requerimiento. Una vez el usuario marca la opción se enruta a un grupo de agentes y el que está desocupado atiende la llamada. La Entidad define el horario durante la cual el servicio debe estar habilitado, el Proveedor sólo factura los minutos consumidos durante esta jornada. La Entidad Compradora debe contemplar los minutos requeridos para aplicación de las encuestas de satisfacción una vez finalizada cada llamada.
Canal de atención	Telefónico o Voz
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio *IT-BPO-3*

Nombre del servicio	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto
Alcance del servicio	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones
Unidad de facturación del servicio	Minuto IVR Audiotexto
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Servicio de IVR que al marcar una opción de menú te despliega una información específica, como horarios de atención, información sobre tramites, direcciones de oficinas entre otros. La Entidad define el horario durante la cual el servicio debe estar habilitado, el Proveedor sólo factura los minutos consumidos durante esta jornada
Canal de atención	Telefónico o Voz
Horario de disponibilidad del	Servicio 7x24

servicio	
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio *IT-BPO-4*

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

Código del servicio IT-BPO-5

Nombre del servicio	Minuto IVR con reconocimiento de Voz
Alcance del servicio	Servicio que a través de un programa que maneja el lenguaje natural de los ciudadanos le permite interactuar de manera normal con ellos brindándoles respuestas y orientaciones apropiadas acordes a una base de conocimiento preestablecida.
Unidad de facturación del servicio	Minuto IVR con reconocimiento de Voz
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Servicio que a través de un Software está en la capacidad de reconocer y responder a entradas verbales (voz) y no verbales. Permite la navegación a través de un IVR Enrutador o Audiotexto, reemplazando el menú de opciones por comandos de voz. Este es un IVR en el cual no solo necesita el teclado para marcar opciones, sino que reconoce palabras como si, no, mañana, tarde, etc. y ayudan a navegar por un menú extenso. Las Entidades Compradoras deben enviar los flujos de atención y TMO de reconocimiento de voz promedio en cada minuto de gestión. La Entidad Compradora debe adquirir las horas de desarrollo para llevar a cabo la implementación del servicio.
Canal de atención	Telefónico o Voz
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio IT-BPO-6

Nombre del servicio	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva
Alcance del servicio	Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad Compradora
Unidad de facturación del servicio	Anuncio Grabado
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	**Opción 1**

	Servicio que mediante un locutor profesional (hombre o mujer) nativo realice la grabación de anuncios publicitarios, informativos para el apoyo a las campañas de la Entidad Compradora, para divulgarlos a través de los canales de atención contratados, incluyendo la configuración de los correspondientes menús de acceso a los anuncios en el IVR. El locutor debe contar con experiencia en grabación de guiones, mensajes o cuñas publicitarias El anuncio puede ser grabado en cualquier idioma solicitado por la Entidad Compradora, sin necesidad que la persona que graba el mensaje en el idioma diferente sea nativa en ese idioma solicitado. La grabación no debe presentar ningún error técnico o equivocación del locutor que desvirtúe el sentido o mensaje que se pretende transmitir. Adicionalmente, se debe ofrecer la publicación de anuncios en el IVR utilizando la grabación de los anuncios realizada por las Entidades. La Entidad Compradora realiza la proyección de la cantidad de anuncios requeridos durante la operación o vigencia de la orden de compra. El Proveedor factura los anuncios grabados en el respectivo mes. La Entidad Compradora debe proveer el libreto, texto o mensaje a grabar en cada anuncio. La grabación de los anuncios podrá ir acompañada de un fondo musical con sus respectivos derechos de autor, si la Entidad Compradora así lo requiere. En caso de que el anuncio vaya acompañado del fondo musical, la Entidad Compradora enviará el fondo musical con los derechos de autor respectivos para hacer uso de este. Cada anuncio grabado debe ser de máximo 3 minutos, en caso de que cada anuncio exceda los 3 minutos, se facturan la cantidad de anuncios correspondiente. Ej. 1 Anuncio de 17 minutos, se facturan 6 anuncios. **Opción 2** Se contempla como opción de grabación del anuncio haciendo uso de La conversión texto-voz, Text-to-Speech TTS por medios automáticos de una voz artificial dando cumplimiento a lo descrito anteriormente como requerimiento
Tipo de Anuncio	Voz profesional - Grabación de anuncios IVR por locutor profesional Voz sintética - Grabación de anuncios IVR por TTS (Text to Speech)
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio *IT-BPO-7*

Nombre del servicio	Minutos de conexión outbound/Inbound

Alcance del servicio	Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la Entidad Compradora, es decir minutos de telefonía.
Unidad de facturación del servicio	Valor Minuto (Tipo de Minuto)
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Corresponde al minuto de conexión, a partir del contacto efectivo con el ciudadano y que consume el Agente para la atención a través del canal contratado por la Entidad Compradora. Es decir, es el cobro del minuto desde que la llamada es contestada por el ciudadano. El servicio incluye todos los costos asociados a la telefonía. No incluye el Agente.
Canal de atención	El Proveedor de servicios debe aprovisionar el servicio, para que sean operados por los Agentes en el canal de atención telefónico o voz
Tipo de Minuto	Minuto Outbound de fijo a 01-8000 Minuto Outbound desde celular a 01-8000 Minuto Outbound entre fijos en ciudades principales (Bogotá, Cali, Barranquilla, Medellín) Minuto Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional Minuto Outbound de fijo a larga distancia nacional todo el territorio nacional Minuto Outbound de fijo a celular – Todos los operadores de telefonía móvil celular Minuto Internacional Outbound a fijos y móviles en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico, a fijos en Europa, Asia, Oceanía y el resto de América, a móviles en Europa, Asia, Oceanía y el resto de América y al resto del mundo. Minuto Inbound de fijo a 018000 Minuto Inbound de celular a 018000
Reporte	El Proveedor de servicios, debe disponer de una herramienta que permita obtener reportes que reflejen lo siguiente: Si la llamada fue efectiva Duración de la llamada No contestada Número o contacto errado Cuelgue de la llamada Celular apagado Buzón de voz
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio *IT-BPO-8*

Nombre del servicio	Transferencia de llamadas

Alcance del servicio	Servicio de transferencia de las llamadas que ingresan al *Call Center* a un sistema telefónico definido por la Entidad Compradora u otro *Call Center* a nivel local o nacional. No es aplicable a la transferencia de llamadas internas entre la operación.
Unidad de facturación del servicio	Transferencia llamada
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Corresponde al servicio de transferencia de llamadas que son recibidas en el Call Center y deben ser transferidas a la Entidad Compradora o pueden ser transferido a otro Call Center. El Proveedor debe establecer el formato y los medios por los cuales los Call Center alternos deben entregar la información y reportes para prestar el servicio de redireccionamiento de llamadas y consolidación de informes. La transferencia de llamadas o contactos puede realizarse de dos maneras: Por medio de un enlace dedicado entre el Call Center y el punto final de contacto donde se transfiere la llamada (Entidad Compradora, otro centro de contacto u otra Entidad) caso en el cual la Entidad Compradora debe contar o con el enlace entre los puntos o contratarlo con el servicio Enlace Dedicado entre puntos o Internet o a través del Acuerdo Marco de Conectividad. Por medio del consumo de minutos de conexión outbound, para lo cual la Entidad debe dimensionar en la orden de compra los minutos que considere necesarios para la operación del servicio de transferencia de llamadas o contactos.
Canal de atención	Telefónico o Voz
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio *IT-BPO-9*

Nombre del servicio	Mensajes de voz o audio
Alcance del servicio	Servicio de envío de mensajes de voz o audio a teléfonos fijos o móviles de manera masiva y personalizada. El servicio debe estar disponible para teléfonos móviles que permitan la recepción de los mensajes de voz o audio y teléfonos fijos que tengan habilitado el servicio de mensajería de voz
Unidad de facturación del servicio	Minuto mensaje de voz o audio entregado
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	El proveedor debe contar con una herramienta que permita habilitar el servicio

	de envío de mensajes de voz o audios automatizados o pregrabados a teléfonos fijos o móviles definidos por la Entidad, así cómo debe permitir enviar mensajes de voz o audio pregrabados, de manera masiva y personalizada, es decir a un ciudadano especifico. El servicio debe permitir el envío de mensajes a los teléfonos celulares de los operadores móviles de telefonía celular. El servicio de mensajes de voz o audio llega al 100% de los celulares en Colombia sin discriminar operador, plan o tipo de celular, Siempre y cuando el servicio se encuentre habilitado en todos los operadores; Debe llegar adicionalmente, a AVANTEL según la cobertura del operador. El Proveedor debe contar con una herramienta que permita el envío masivo de mínimo 1000 mensajes de voz o audio, así como el envío de mensajes de voz o audio personalizados. La Entidad Compradora debe enviar un listado o base de datos con los números celulares y nombres de las personas a quienes se enviará mensajes de voz o audio de manera masiva y a cuáles personalizada. El servicio se contempla mediante el uso de tecnología Text to Speech (TTS), la cual debe ser contratada por la Entidad Compradora mediante el servicio de grabación de anuncios. La Entidad Compradora debe contemplar el uso de canales dentro de la troncal SIP para hacer uso del servicio y evitar encolamiento.
Reportes	El Proveedor debe disponer de una herramienta que permita obtener reportes cuantitativos de la gestión para medir la efectividad de los contactos e identificar el porcentaje de los contactos que escucharon el mensaje completo en línea y cuales contacto no escucharon el mensaje de voz o audio. Los reportes deben indicar lo siguiente: • Registros efectivos • Registros no efectivos de operadora • Registros no efectivos de maquina • Marcaciones realizadas • Número de barridos realizados a la base de datos Registros de Operadora • Abandonados por contacto • Mensaje efectivo • Mensaje no efectivo Registros de maquina • Buzón de mensajes • Fax • No contesta • Ocupado • Teléfono desconectado • Tonos especiales

Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio IT-BPO-10

Nombre del servicio	Minuto Virtual Hold
Alcance del servicio	Servicio virtual de recepción de llamadas que almacena los datos de contacto y la duda o inquietud del ciudadano, para en un tiempo máximo posterior, contactarse con el ciudadano con la información requerida.
Unidad de facturación del servicio	Minuto virtual hold
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	El servicio virtual hold captura los datos básicos del ciudadano, como nombre, identificación, teléfono móvil, teléfono fijo, e-mail u otros datos requeridos por la Entidad Compradora La Entidad Compradora debe contemplar los canales que utilizará para el contacto posterior con el ciudadano, es decir, la Entidad debe contratar los servicios de los minutos outbound, SMS y correos electrónicos con los cuales efectuara el contacto posteriormente con el ciudadano.
Canales de Atención al usuario	Telefónico o Voz (Virtual hold)
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio IT-BPO-11

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

servicio	
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Canal de atención mediante servicio telefónico de llamadas a través de página web desde un PC, portátil, celular o Tablet, generando contacto de forma inmediata con el *Call Center*. El servicio incluye la licencia para el puesto de trabajo y que será operado por los Agentes designados en la operación de la Entidad Compradora. El servicio, es decir, la licencia puede ser instalada en los equipos de cómputo del *Call Center* designados para la campaña de la Entidad Compradora. La Entidad Compradora debe contratar por aparte los Agentes que van a manejar este software, estos puedes ser los mismos que manejan otros canales de atención. Se deben generar los reportes de las llamadas recibidas o perdidas a través de clic to call. Se debe permitir la configuración y filtros de las llamadas recibidas. Se debe generar la grabación de llamadas que ingresen a través de este medio. El Proveedor debe incluir como parte del servicio los recursos para el almacenamiento de las llamadas que se graben, y mantenerlas durante el término de ejecución de la orden de compra y 30 días calendario más. Al finalizar la orden de compra puede entregar una copia de la grabación de las llamadas. La Entidad Compradora debe dimensionar las horas de desarrollo requeridas para la construcción y parametrización del servicio. Se deben generar los reportes de las llamadas recibidas o perdidas a través de clic to call.
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio *IT-BPO-12*

Nombre del servicio	Web Callback
Alcance del servicio	Servicio de registro telefónico a través de un formulario en la página Web de la Entidad Compradora para devolución de la llamada posteriormente por un Agente.
Unidad de facturación del servicio	Licencia Web Callback / Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**

Descripción	Canal de atención que mediante el registro de un número telefónico (fijo o móvil) en un formulario en la página web definida por la Entidad Compradora, posteriormente y a través de la plataforma el Agente designado recibe la notificación de registro para devolución de la llamada al número telefónico registrado. La Entidad Compradora debe dimensionar las horas de desarrollo requeridas para la construcción y parametrización del formulario en la página Web definida por la Entidad y que alerte al Agente designado para operar el servicio. Para cambios o mejoras la entidad compradora debe dimensionar las horas de desarrollo requeridas para este tipo de construcción y parametrización en los cambios en el formulario. La Entidad Compradora debe dimensionar los minutos outbound para gestionar la devolución de la llamada.
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

B. CANALES DE COMUNICACIÓN POR TEXTO

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

Código del servicio IT-BPO-13

Nombre del servicio	Mailing
Alcance del servicio	Servicio de envío de correos electrónicos de manera masiva y personalizada.
Unidad de facturación del servicio	Correo efectivo enviado
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Servicio de envío de mensajes a correos electrónicos definidos por la Entidad Compradora. El Proveedor debe contar con una herramienta que permita el envío masivo de correos electrónicos, así como el envío de correos electrónicos personalizados con herramienta de diseño y plantillas. La Entidad Compradora debe enviar un listado o base de datos con los correos electrónicos y nombres de las personas a quienes se enviará un correo electrónico de manera masiva y a cuáles personalizada. El correo electrónico opera bajo el dominio de la Entidad Compradora si esta así lo requiere, para lo cual la entidad compradora realizará configuraciones en su dominio que permitan el acceso a la herramienta de envíos masivos del

El futuro es de todos Gobierno de Colombia

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co

	Proveedor y hacer el envío, de lo contrario el Proveedor debe enviar los correos electrónicos y personalizados desde un correo electrónico o herramienta de su propiedad y con su dominio disponible y autorizado por la Entidad. En caso de que la Entidad Compradora cuente con servicio de correo en la nube, el Proveedor de servicios debe verificar el acceso y acciones a realizar a través de los permisos asignados por la Entidad para la gestión del correo electrónico. El Proveedor debe facturar mensualmente, los servicios efectivamente prestados, es decir los correos electrónicos enviados.
Herramientas de Hardware y Software	El Proveedor de servicios debe contar con una herramienta administradora de correo electrónico, que permita realizar la gestión del correo, que permita la configuración, organización y demás actividades asociadas a la gestión por correo electrónico. El Proveedor debe contar con una herramienta para el envío masivo de correos, que permita el envío a mínimo 5.000 correos electrónicos simultáneos o de manera masiva por día. El Proveedor debe disponer de la herramienta para obtener reportes que reflejen lo siguiente: • Correos entregados, • Rechazados (rebote) • Apertura de correo
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio *IT-BPO-14*

Nombre del servicio	WhatsApp for Business API
Alcance del servicio	Servicio de comunicación por texto a través de la aplicación WhatsApp con conversaciones bidireccionales que permite el intercambio de archivos, imágenes y audios.
Unidad de facturación del servicio	Usuarios activos / Mes El valor del setup ante Facebook que se paga una sola vez durante la ejecución del servicio. El Valor por API / Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**

Descripción	El servicio de conversación escrita a través de la aplicación WhatsApp permite establecer conversaciones bidireccionales a través de la difusión y promoción de la línea de atención en los canales y medios de definidos por la Entidad Compradora. La línea de atención a través de WhatsApp debe ser de propiedad de la Entidad Compradora. Cada unidad de servicio corresponde a una (1) sola API por cada línea telefónica que requiera le Entidad. El Proveedor debe realizar a través de un bróker de WhatsApp el proceso de incorporación (inboarding) de la Entidad Compradora y la línea de atención, debe realizar el proceso de certificación de la cuenta. Las Entidades Compradoras deben proporcionar toda la información requerida por Facebook para tener la cuenta certificada de acuerdo con las políticas definidas por ellos, debe suscribir los documentos requeridos para que el Proveedor realice el proceso ante el bróker de WhatsApp. Adicionalmente la Entidad Compradora debe contemplar la negativa de Facebook al proceso de inboarding de la línea, situación que no es responsabilidad del Proveedor para la prestación del servicio. El Proveedor debe en conjunto con la Entidad Compradora, definir el caso de uso y plantillas a usar en las conversaciones establecidas. Se debe contar en primera instancia con la aprobación de Facebook para la atención a través de la línea definida por la Entidad Compradora. El Proveedor debe contar con la plataforma que permita el registro de la totalidad de las ~~iteraciones~~interacciones generadas a través de la línea definida, así como de los archivos, imágenes, audios y demás documentos enviados por parte del usuario durante la conversación. El canal de WhatsApp debe ser atendido por recurso humano de acuerdo con la modalidad definida por la Entidad Compradora, para lo cual la Entidad debe disponer del recurso humano con el servicio pertinente requerido. Este servicio no incluye los Agentes. La implementación y entrada en operación del servicio, sólo podrá iniciar una vez tengan la línea activa para realizar la configuración del servicio. Debe permitir la generación del código QR para ser divulgado y socializado, impreso o para los fines que considere pertinentes la Entidad Compradora. Las condiciones de prestación de este servicio pueden variar de acuerdo con las políticas establecidas por Facebook, en cuyo caso, la Entidad Compradora y el Proveedor deben contemplar los cambios, exigirlos y asumirlos según lo disponga el propietario de esta plataforma. Alternativamente, la Entidad Compradora puede asumir el proceso de certificación, habilitación de la cuenta ante WhatsApp (Facebook) y asumir los costos asociados al servicio, caso en el cual entregaría la API de WhatsApp al Proveedor para ser gestionada con el recurso humano contratado.

	Se deben generar los reportes de entrada y salida de mensajes con su respectiva identificación e informes estadísticas de servicio y atención
Costeo del servicio	Para la habilitación del servicio, se contemplan los costos así: El valor del setup ante Facebook que se paga una sola vez durante la ejecución del servicio. El Valor mensual por API El valor de cada usuario activo en el mes. La Entidad Compradora debe fijar los tres criterios de costeo del servicio en la Orden de Compra.
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio ~~en iteraciones~~

Código del servicio IT-BPO-15

Nombre del servicio	USSD (Unstructured Supplementary Service Data) - Servicio Suplementario de Datos no Estructurados para Consulta al Ciudadano
Alcance del servicio	Servicio de consultas a través de mensajes cortos, instantáneos y en tiempo real, en teléfonos móviles GSM
Unidad de facturación del servicio	Iteración USSD (consulta y respuesta)
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	La tecnología USSD funciona intercambiando información desde un sitio centralizado a todos los usuarios de la red celular a través de pantallas interactivas (menús) en los teléfonos móviles. La Entidad Compradora debe tener en cuenta, que este servicio está disponible en los operadores móviles que lo tengan habilitado y con las restricciones que los operadores tienen para este servicio. El Proveedor de servicios debe configurar y parametrizar el servicio, de modo tal que tras introducir el código USSD en el terminal GSM, se emita respuesta según lo definido y que llegue en pocos segundos al celular. Se debe desplegar un menú de navegación simple en el teléfono celular de los ciudadanos con el propósito que los ciudadanos puedan realizar consultas. La Entidad Compradora debe dimensionar la cantidad de iteraciones USSD requeridas. Cada iteración contempla la consulta del código y la respuesta respectiva.
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24

Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio *IT-BPO-16*

Nombre del servicio	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos
Alcance del servicio	Servicio de mensajes cortos conocido como SMS (Short Message Service), disponible en los teléfonos móviles que permite el envío y recepción de mensajes de texto entre teléfonos móviles
Unidad de facturación del servicio	Tipo SMS enviado
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Servicio de envío de mensajes cortos – SMS a los teléfonos celulares definidos por la Entidad, con extensión máxima de 160 caracteres por mensaje. En caso de que un mensaje supere la cantidad de caracteres definida, se contemplan la cantidad de SMS adicionales tantos caracteres contenga el mensaje total, adicional debe contemplar el uso de caracteres especiales dentro del mensaje, como tildes, signos (*, +, /, -, &, #, etc.) en el consumo total de SMS para un mensaje enviado. El servicio debe permitir el envío de mensajes a los teléfonos celulares de los operadores móviles de telefonía celular. El servicio de mensajes cortos – SMS llega al 100% de los celulares en Colombia sin discriminar operador, plan o tipo de celular, Siempre y cuando el servicio se encuentre habilitado en todos los operadores; Debe llegar adicionalmente, a AVANTEL teniendo en cuenta su cobertura. El Proveedor debe contar con una herramienta que permita el envío masivo de mínimo 1000 SMS/minuto, así como el envío de mensajes cortos – SMS personalizados y el registro de las respuestas recibidas para los SMS en doble vía. La Entidad Compradora debe enviar un listado o base de datos con los números celulares y nombres de las personas a quienes se enviará un mensaje corto – SMS de manera masiva y a cuáles personalizada. El servicio incluye la retransmisión de mensajes cortos – SMS de manera continua y automática y por una única vez durante las 24 horas siguientes a su envío, para los casos en los cuales el celular se encuentre apagado y no reciba el mensaje; El Proveedor debe contemplar en el valor del servicio, los costos de retransmisión y la Entidad paga por los SMS efectivos enviados. La Entidad Compradora debe tener en cuenta la regulación y normatividad vigentes para el envío de SMS.

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

Código del servicio *IT-BPO-17*

Nombre del servicio	SMS con Landing Page
Alcance del servicio	Envío de SMS de texto con acceso por parte del ciudadano al link o URL corta del SMS y que redirecciona al sitio web, video, información, encuesta, formulario u otro sitio web que la Entidad Compradora defina
Unidad de facturación del servicio	SMS con Landing Page Enviado
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Servicios de mensajes de texto cortos conocidos como Landing Page, disponibilidad en teléfonos inteligentes y que permite visualizar contenido de web y multimedia. Con extensión máxima de 160 caracteres por mensaje. El servicio debe permitir el envío de mensajes a los teléfonos celulares de los operadores móviles de telefonía celular. El servicio de Landing Page llega al 100% de los celulares en Colombia con acceso a internet. El Proveedor debe contar con una herramienta que permita el envío masivo de mínimo 1000 SMS con Landing Page/minuto, así como el envío de mensajes cortos - Landing Page personalizados. El servicio incluye la retransmisión de mensajes cortos – Landing Page de

	manera continua y automática durante las 24 horas siguientes a su envío, para los casos en los cuales el celular se encuentre apagado y no reciba el mensaje; El Proveedor debe contemplar en el valor del servicio, los costos de retransmisión y la Entidad paga por los SMS efectivos enviados.. El servicio debe incluir la herramienta del operador de Landing Page, que le permita realizar el respectivo seguimiento, control y reporte de las respuestas, tabulación y calidad de las respuestas enviadas. Así como hacer seguimiento de apertura a ese link, es decir que usuarios abren el link y cuáles no. La Entidad Compradora debe contemplar las horas de desarrollo requeridas para cada Landing Page personalizado requerido.

Código del servicio *IT-BPO-18*

Nombre del servicio	SMS como CHAT
Alcance del servicio	Servicio de recepción de mensajes cortos – SMS enviados desde la telefonía móvil al *Call Center* y recepcionado por este como chat virtual, y de esta misma manera, es decir, vía chat se da repuesta al ciudadano al que le llega como un SMS a su teléfono móvil. Este servicio de atención en *Call Center*, es prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	SMS CHAT ((Modalidad y Horario de servicio)
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	El servicio debe permitir la recepción de mensajes desde los teléfonos celulares de los operadores de telefonía móvil celular. El Proveedor debe contar con una herramienta que permita la recepción de mensajes desde teléfonos móviles y Avantel y desde la misma herramienta se dé respuesta como chat y le llega como un SMS al ciudadano, siempre y cuando el servicio se encuentre habilitado por parte de los operadores. El servicio incluye la respuesta de mensajes cortos – SMS de manera continua y automática durante las 24 horas siguientes a su envío, para los casos en los cuales el celular se encuentre apagado y no reciba el mensaje; El Proveedor debe contemplar en el valor del servicio, los costos de retransmisión y la Entidad paga por los SMS efectivos enviados. La Entidad Compradora debe dimensionar tanto la cantidad de SMS como CHAT que recibe como la cantidad de SMS como CHAT que responde. El Proveedor debe facturar los SMS como CHAT efectivamente recibidos y los SMS como CHAT efectivamente atendidos y enviados al ciudadano como respuesta. Se debe contemplar el tipo de SMS en doble vía. El costo del servicio incluye el agente en la modalidad definida.

Modalidad del Agente	Agente general Agente técnico Agente profesional Agente especializado
Horario de disponibilidad del servicio	Jornada Ordinaria Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio *IT-BPO-19*

Nombre del servicio	Transferencia de chat
Alcance del servicio	Servicio de transferencia de conversación de chat que ingresan al *Call Center* a un Agente remoto u otro *Call Center* definido por la Entidad Compradora.
Unidad de facturación del servicio	Transferencia chat
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Corresponde al servicio de transferencia de chat entablado entre el Agente y el usuario, que deben ser transferidos a un Agente remoto u otro *Call Center*. La Entidad Compradora define a donde debe ser transferido el chat.
Canal de atención	Chat
Herramientas de Hardware y Software	El Proveedor de servicios debe disponer del medio para realizar la transferencia de chat. El Proveedor debe configurar el servicio de chat del *Call Center* para permitir el acceso del Agente remoto, mediante la creación de un código de agente, definido para la recepción de la conversación de chat para la Entidad Compradora. En caso de que la transferencia se deba hacer a otro *Call Center*, el Proveedor de servicios debe implementar la integración entre las plataformas. La Entidad Compradora debe garantizar que el Proveedor puede hacer la transferencia del chat a otro operador, pues cuenta con la autorización y disposición del operador que recibirá el chat. En caso de que el *Call Center* sea receptor de transferencias de chat de otro *Call Center* y no pueda realizar integración de las plataformas de chat. El Centro de Contacto receptor deberá utilizar el cliente de Chat del Centro de Contacto que realice la transferencia. El emisor de la transferencia debe asumir la conexión del chat.

	La Entidad Compradora debe contemplar las horas de desarrollo requeridas para el desarrollo e integración con otras plataformas de chat.
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

C. CANALES DE COMUNICACIÓN DIGITALES AUTOMATIZACION

Código del servicio *IT-BPO-20*

Nombre del servicio	Chatbot dumb
Alcance del servicio	Asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de canales de comunicación por texto. El Chatbot dumb es 100% guiado, permite masificar atención con opciones explicitas definidas que guían al usuario en los diferentes temas que está en la capacidad de solucionar.
Unidad de facturación del servicio	Respuesta Chatbot dumb
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Asistente virtual que permite entablar una conversación con los seres humanos a través de canales de comunicación por texto. El servicio de Chatbot dumb, debe permitir lo siguiente: ✓ Captura y registro de los datos del usuario ✓ Uso y manejo de opciones o palabras claves que permitan guiar al usuario en los temas en los que se está en la capacidad de atender y brindar solución ✓ Interacciones rápidas y sencillas ✓ Respuestas inmediatas ✓ Respuestas automáticas personalizadas ✓ Evaluación del chatbot dumb ✓ Debe ofrecer un botón de salida para entablar conversación con un Agente humano ✓ Registro de toda la conversación. ✓ Generación de reportes mensuales del servicio ✓ Envío mensual de estadísticas de uso del servicio Las Entidades Compradora deben acompañar el proceso de construcción del Chatbot dumb y brindar las respuestas a las preguntas que sean definidas de

	acuerdo con los flujos de conversación definidos. La Entidad Compradora define los criterios de personalización, plantillas de respuestas y demás criterios requeridos para la construcción del Chatbot dumb. La Entidad Compradora debe suministrar las bases de datos y conocimiento y el Pareto que tiene definido como base para la construcción del Chatbot dumb. La Entidad Compradora debe definir los canales de comunicación por texto en los cuales será desplegado el Chatbot dumb. La Entidad Compradora debe ~~contemplar~~adquirir las horas de desarrollo requeridas para la construcción del Chatbot dumb. Si se requiere el rediseño de los flujos de conversación, la Entidad debe contemplar las horas de desarrollo para llevar a cabo esta actividad. Los registros, archivos e información multimedia compartidos a través del asistente virtual deben ser almacenados y entregados mensualmente a la Entidad Compradora. La información generada de las transacciones debe permanecer almacenada por el Proveedor como mínimo durante 6 meses después de generada.
Implementación en canales de comunicación por texto	Chat vía Web Chat vía WhatsApp Chat en red social Facebook (muros y chat interno) Chat en red social Twitter (muros y mensajes internos)
Horario de Atención	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio *IT-BPO-21*

Nombre del servicio	Chatbot Smart
Alcance del servicio	Asistente virtual que entabla una conversación escrita con los usuarios a través de canales de comunicación por texto. El Chatbot Smart permite masificar atención con interpretación del texto escrito por el usuario usando tecnologías como inteligencia artificial, machine learning y brinda solución de acuerdo con los flujos de conversación o diálogo que tiene parametrizados.
Unidad de facturación del servicio	Respuesta Chatbot Smart

Característica requerida	Descripción del requerimiento
Requerimiento	Asistente virtual que permite entablar una conversación con los seres humanos a través de canales de comunicación por texto entablando un Chat cognitivo que es capaz de interpretar la intención del usuario y formular las respuestas. El servicio de Chatbot Smart, debe permitir lo siguiente: ✓ Captura y registro de los datos del usuario ✓ Definición de los flujos conversacionales o de dialogo. ✓ Manejo de respuesta con imágenes, audios o inclusive videos cortos. ✓ Permitir habilitar la salida del flujo, para ser atendido por un Agente humano ✓ Permitir acceder otro canal de comunicación al usuario, por ejemplo, WhatsApp, Correo o llamada telefónica. ✓ Evaluación del chatbot Smart ✓ Continuo aprendizaje automático ✓ Redacción gramatical de las respuestas ✓ Uso de palabras predictivas ✓ Textos cortos y objetivos de la respuesta ✓ Rediseño de los flujos ✓ Revisión de analítica constante ✓ Revisión de las preguntas no resueltas para construcción de nuevos flujos de conversación, actualizar preguntas. ✓ Debe guardar el contexto de la conversación para responder posteriormente ✓ Registro de toda la conversación ✓ El Chatbot debe permitir disponer botoneras, en los canales que así lo permitan. Las Entidades Compradoras deben acompañar el proceso de construcción del Chatbot Smart y brindar las respuestas a las preguntas que sean definidas de acuerdo con los flujos de conversación definidos. La Entidad Compradora define los criterios de personalización, plantillas de respuestas y demás criterios requeridos para la construcción del Chatbot Smart. La Entidad Compradora debe suministrar las bases de datos y conocimiento y el Pareto que tiene definido como base para la construcción del Chatbot Smart. La Entidad Compradora debe definir los canales de comunicación por texto en los cuales será desplegado el Chatbot Smart. La Entidad Compradora debe adquirir las horas de desarrollo requeridas para la construcción del Chatbot Smart. Si se requiere el rediseño de los flujos de conversación, la Entidad debe contemplar las horas de desarrollo para llevar a cabo esta actividad. Los registros, archivos e información multimedia compartidos a través del asistente virtual deben ser almacenados y entregados mensualmente a la

	Entidad Compradora. La información generada de las transacciones debe permanecer almacenada por el Proveedor como mínimo durante 6 meses después de generada. La Entidad debe adquirir la cantidad de licencias requeridas de RPA para integrar al chatbot Smart El Proveedor debe disponer de la infraestructura para el despliegue de la solución y costearlo dentro de la unidad de facturación del servicio
Tecnologías implementadas	Debe contemplar tecnologías como: ✓ Robotic Process Automation RPA ✓ Artificial Intelligence AI ✓ Machine Learning ✓ Natural Language Processing NLP
Implementación en canales de atención por texto	Chat vía Web Chat vía WhatsApp Chat en red social Facebook (muros y chat interno) Chat en red social Twitter (muros y mensajes internos)
Horario de Atención	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio *IT-BPO-22*

Nombre del servicio	Voicebot Smart
Alcance del servicio	Asistente virtual que entabla una conversación verbal con los usuarios a través de canales de comunicación por voz. El Voicebot Smart permite masificar atención con interpretación de lenguaje natural del usuario usando tecnologías como inteligencia artificial, speech to text, machine learning y brinda solución de acuerdo con los flujos de conversación o diálogo que tiene parametrizados.
Unidad de facturación del servicio	Minuto Voicebot Smart
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Requerimiento	Asistente virtual que permite entablar una conversación con los seres humanos a través de canales de comunicación por voz capaz de interpretar la intención del usuario y formular las respuestas. El servicio de Voicebot Smart, debe permitir lo siguiente: ✓ Captura y registro de los datos del usuario

	✓ Definición de los flujos conversacionales o de dialogo. ✓ Permitir habilitar la salida del flujo, para ser atendido por un Agente humano ✓ Evaluación del Voicebot Smart ✓ Continuo aprendizaje automático ✓ Respuestas cortas y objetivas ✓ Rediseño de los flujos ✓ Revisión de analítica constante ✓ Revisión de las preguntas no resueltas para construcción de nuevos flujos de conversación, actualizar preguntas. ✓ Debe guardar el contexto de la conversación para responder posteriormente ✓ Registro de toda la conversación ✓ Generación de reportes mensuales del servicio ✓ Envío mensual de estadísticas de uso del servicio ✓ La Entidad Compradora debe acompañar el proceso de construcción del Voicebot Smart y brindar las respuestas a las preguntas que sean definidas de acuerdo con los flujos de conversación definidos. La Entidad Compradora define los criterios de personalización, plantillas de respuestas y demás criterios requeridos para la construcción del Voicebot Smart. La Entidad Compradora debe suministrar las bases de datos y conocimiento y el Pareto que tiene definido como base para la construcción del Voicebot Smart. La Entidad Compradora debe definir los canales de comunicación por voz en los cuales será desplegado el Voicebot Smart. La Entidad Compradora debe adquirir las horas de desarrollo requeridas para la construcción del Voicebot Smart. Si se requiere el rediseño de los flujos de conversación, la Entidad debe contemplar las horas de desarrollo para llevar a cabo esta actividad. El servicio debe estar integrado con la plataforma de Centro de Contacto. La información generada de las transacciones debe permanecer almacenada por el Proveedor como mínimo durante 6 meses después de generada.
Tecnologías implementadas	Debe contemplar tecnologías como: ✓ Robotic Process Automation RPA ✓ Artificial Intelligence AI ✓ Machine Learning ✓ Natural Language Processing NLP ✓ Speech to text
Implementación en canales de	Telefónico

atención por voz	
Horario de Atención	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio *IT-BPO-63*

Nombre del servicio	Licencia RPA – Robotic Process Automation
Alcance del servicio	Servicio de licenciamiento para automatización robótica de procesos de la Entidad Compradora
Unidad de facturación del servicio	Licencia / Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Servicio que permite a las Entidades Compradoras llevar a cabo la automatización de procesos de negocio o algunas actividades dentro de determinado proceso y lograr con esto eficiencia en los flujos de trabajo, reducir cuellos de botella, optimizar los procesos La Entidad Compradora debe adquirir las horas de desarrollo requeridas contar con el proceso automatizado haciendo uso de RPA. El Proveedor debe disponer de la infraestructura para el despliegue de la solución y costearlo dentro de la unidad de facturación del servicio

Código del servicio *IT-BPO-23*

Nombre del servicio	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales
Alcance del servicio	Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través del Proveedor de Servicios BPO enfocadas en llevar a cabo las integraciones con sistemas de información, aplicaciones de la Entidad Compradora, así como los servicios asociados con analytics, canales digitales y de automatización.
Unidad de facturación del servicio	Hora desarrollo para Integraciones y canales digitales
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Servicio de hora de desarrollo para implementar Chatbot Smart, dumb,

	Voicebot Smart, integraciones con aplicativos propios de las Entidades Compradora, desarrollo de modelos de datos u otros desarrollos que se requieran para cubrir las necesidades de la Entidad Compradora, que deben acordar el Proveedor y la Entidad.

Código del servicio *IT-BPO-24*

Nombre del servicio	Analytics
Alcance del servicio	Servicio de implementación de herramienta de analítica e inteligencia de negocios para las Entidades Compradoras con relación al Servicio de BPO contratado bajo el amparo del Acuerdo Marco.
Unidad de facturación del servicio	Licencia de Analítica/Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	El servicio de analítica e inteligencia de negocios contempla la visualización del análisis de datos que genera la operación del servicio de BPO que tiene implementada la Entidad Compradora. La licencia contratada, permite a la Entidad visualizar lo datos producto del análisis efectuado, la Entidad Compradora estima la cantidad de licencias requeridas para los usuarios que accederán a la herramienta de visualización de los reportes. El Proveedor 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. Las partes deben acordar al inicio de la operación, los parámetros, tipo de reportes y requerimientos del análisis que se debe 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 ✓ Integración de todos los canales de comunicación dispuestos por la Entidad Compradora ✓ Integración para visualización de data de las aplicaciones de la Entidad Compradora ✓ 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 especificas ✓ Generación de análisis con reportes tipo tacómetro, en tiempo real. ✓ Debe permitir hacer análisis de encuestas. La Entidad Compradora puede contemplar la contratación del servicio Minero de datos para personal dedicado exclusivo 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 Atención	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

D. RECURSO HUMANO

Código del servicio *IT-BPO-25*

Nombre del servicio	Agente en Sitio
Alcance del servicio	Servicio BPO en sitio, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio de la Entidad Compradora, dotado con las herramientas técnicas de hardware y con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Agente en Sitio / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Modalidad del Agente	Agente general Agente técnico Agente profesional Agente especializado
Puesto de trabajo en sitio	El Agente debe estar dotado con: (i) Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. (ii) Teléfono o diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación, livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos. (iii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones.
Canales de Atención al usuario	La Entidad Compradora debe contratar la licencia de la plataforma de centro de contacto para gestionar los canales de comunicación requeridos de acuerdo con la ficha técnica IT-BPO-47
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria Hora extra diurna

	Hora extra nocturna Hora extra dominical y festivo Servicio 7x24
Entrenamiento en Servicios BPO	El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades requeridas para desarrollar la labor. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.
Entrenamiento en Procesos de Negocio de la Entidad Compradora	La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones de la Entidad Compradora, sede del Proveedor o de manera virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes. El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora.
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: (i) Hasta 199 Agentes: 5% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior. Ej: 10.7 se aproxima a 10, Sí el entero es 0, se contempla 1 Agente) (ii) Más de 200 Agentes: 10% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior)
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Un (1) Mes
Nivel de Servicio	Plata Oro Platino

Código del servicio *IT-BPO-26*

Nombre del servicio	Agente en la Entidad Compradora o Back Office
Alcance del servicio	Servicio de atención en las instalaciones de la Entidad Compradora, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados. Con la capacidad de trabajar múltiples canales de comunicación y en los diferentes procesos de negocio de la Entidad Compradora.
Unidad de facturación del servicio	Agente en la Entidad Compradora o Back Office / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**

Modalidad del Agente	Agente general Agente técnico Agente profesional Agente especializado
Puesto de trabajo en la Entidad Compradora	El Agente debe estar dotado con: (i) Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. (ii) Teléfono o diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación, livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos. (iii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. La Entidad Compradora debe suministrar el mobiliario (silla, mesa) donde se ubicará el Agente. La Entidad Compradora debe garantizar las condiciones ergonómicas del puesto de trabajo y ambientales donde se ubicará el Agente y suministrará la corriente eléctrica, de red e internet para la instalación de las herramientas de Hardware y Software con que desarrollará el trabajo el Agente.
Servicios relacionados	La Entidad Compradora para disponer de los Agentes en sus instalaciones, debe contratar el servicio de enlace dedicado entre puntos o Internet o VPN (Virtual Private Network), en caso de que la plataforma no esté en Nube (Lote 1) o exista un Servicio BPO que no se puede gestionar a través de Internet, teniendo en cuenta principalmente el criterio de región que debe ser donde se encuentra ubicada la sede de la Entidad donde trabajarán los Agentes. La Entidad Compradora puede proveer el enlace entre puntos o Internet contratado independientemente.
Canales de Atención al usuario	La Entidad Compradora debe contratar la licencia de la plataforma de centro de contacto para gestionar los canales de atención requeridos de acuerdo con la ficha técnica IT-BPO-47
Zona de prestación del servicio	Zona 1 Zona 2 Zona 3
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna Hora extra dominical y festivo Servicio 7x24

Entrenamiento en Servicios BPO	El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades requeridas para desarrollar la labor. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.
Entrenamiento en Procesos de Negocio de la Entidad Compradora	La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones de la Entidad Compradora, sede del Proveedor o de manera virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes. El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora.
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: (i) Hasta 199 Agentes: 5% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior. Ej: 10.7 se aproxima a 10, Sí el entero es 0, se contempla 1 Agente) (ii) Más de 200 Agentes: 10% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior)
Nivel de Servicio	Plata Oro Platino
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Un (1) Mes

Código del servicio *IT-BPO-27*

Nombre del servicio	Agente Front Office
Alcance del servicio	Servicio de atención presencial de contacto personal y directo con el ciudadano o usuario, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Agente Front Office / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Modalidad del Agente	Agente general Agente técnico Agente profesional Agente especializado

Funciones/Actividades sugerido	a. Realizar entrevistas personalizadas y talleres según las instrucciones de la Entidad Compradora. b. orientar e informar a los ciudadanos acerca de los servicios de la entidad utilizando los guiones y protocolos establecidos por la entidad compradora c. Programar citas con los ciudadanos objeto de atención para la entrega de documentación faltante, o la que determine la Entidad Compradora. d. Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. e. Recibir documentación, y validar el cumplimiento de requisitos exigidos por la Entidad Compradora. f. Generar y entregar a los ciudadanos objeto de atención, la documentación indicada por la Entidad Compradora. g. Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio.
Herramientas de Hardware y Software	El Agente debe estar dotado con tableta o computador portátil o computador de escritorio que tiene integrado la unidad central de proceso (CPU), teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. El Agente front office debe contar con servicio de internet móvil, con una capacidad de 4GB, con un modem portátil que provea el internet. En caso de que el servicio se contrate por el lote 1, el registro se hace en línea a través de la plataforma en Nube, si es por el lote 2, On Premises, el Proveedor debe suministrar el software o plataforma que permita tipificar y capturar los datos el ciudadano atendido por el Agente front office en contacto personal localmente en la tableta o portátil con la herramienta de hardware definida para este servicio y posteriormente cargar la información en el software o plataforma de centro de contacto, de modo tal que pueda integrarse con toda la operación o campaña de la Entidad Compradora. Los datos que se deben capturar del ciudadano con el software o plataforma son: i. El número único de registro ii. Fecha y hora de atención iii. El Agente que atiende al ciudadano iv. El municipio y departamento de procedencia de atención. v. Información del ciudadano que es atendido. vi. Observaciones
Puesto de trabajo	La Entidad Compradora debe suministrar el mobiliario silla y mesa, archivador o cajón opcional donde se ubicará el Agente o contratar el servicio Puesto de trabajo móvil sin Agente. La Entidad Compradora debe garantizar las condiciones ergonómicas del puesto de trabajo y ambientales donde se ubicará el Agente y suministrará la corriente eléctrica, para la instalación de las herramientas de Hardware y Software con que desarrollará el trabajo el Agente.
Canales de Atención al usuario	La Entidad Compradora debe contratar la licencia de la plataforma de centro de contacto para gestionar los canales de atención requeridos de acuerdo con

	la ficha técnica IT-BPO-47, para el lote 1 en Nube
Recarga Modem de internet móvil	Recarga de 8 Gb Recarga de 16 Gb
Zona de prestación del servicio	Zona 1 Zona 2 Zona 3
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna Hora extra dominical y festivo Servicio 7x24
Entrenamiento en Servicios BPO	El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades requeridas para desarrollar la labor. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.
Entrenamiento en Procesos de Negocio de la Entidad Compradora	La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones de la Entidad Compradora, sede del Proveedor o de manera virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes. El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora.
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: (i) Hasta 199 Agentes: 5% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior. Ej: 10.7 se aproxima a 10, Sí el entero es 0, se contempla 1 Agente) (ii) Más de 200 Agentes: 10% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior)
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Un (1) Mes
Nivel de Servicio	Plata Oro Platino

Código del servicio *IT-BPO-28*

Nombre del servicio	Agente Front Office sin herramienta

Alcance del servicio	Servicio de atención presencial de contacto personal y directo con el ciudadano o usuario, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados.
Unidad de facturación del servicio	Agente Front Office sin herramienta / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Modalidad del Agente	Agente general Agente técnico Agente profesional Agente especializado
Funciones/Actividades sugerido	(i) Realizar entrevistas personalizadas y talleres según las instrucciones de la Entidad Compradora. (ii) Programar citas con los ciudadanos objeto de atención para la entrega de documentación faltante, o la que determine la Entidad Compradora. (iii) Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin. (iv) Recibir documentación, y validar el cumplimiento de requisitos exigidos por la Entidad Compradora. (v) Generar y entregar a los ciudadanos objeto de atención, la documentación indicada por la Entidad Compradora. (vi) Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio.
Zona de prestación del servicio	Zona 1 Zona 2 Zona 3
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna Hora extra dominical y festivo Servicio 7x24
Entrenamiento en Servicios BPO	El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades requeridas para desarrollar la labor. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.
Entrenamiento en Procesos de Negocio de la Entidad Compradora	La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones de la Entidad Compradora, sede del Proveedor o de manera virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes.

	El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora.
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: (i) Hasta 199 Agentes: 5% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior. Ej: 10.7 se aproxima a 10, Sí el entero es 0, se contempla 1 Agente) (ii) Más de 200 Agentes: 10% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior)
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Un (1) Mes
Nivel de Servicio	Plata Oro Platino

Código del servicio *IT-BPO-29*

Nombre del servicio	Agente con dominio en lenguaje de señas colombiana (Videollamada)
Alcance del servicio	Servicio de atención en *Sitio* que a través de una videollamada permite la comunicación simultánea bidireccional de audio y vídeo, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados, con habilidades para lograr competencia comunicativa en lengua de señas colombiana o interpretarlas; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Agente lenguaje de señas colombiana (Modalidad y Horario de servicio) / Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Modalidad del Agente	Agente general Agente técnico Agente profesional Agente especializado
Herramientas de Hardware y Software	(i) Equipo de cómputo, portátil, tableta o Smartphone y/o con cámara web HD o de alta calidad, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. ((ii) Teléfono o diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción

	del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación, livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos. El Proveedor de servicios debe garantizar con un enlace a internet, dar cumplimiento a los niveles de servicio definidos. En todo caso el enlace a internet deber ser mínimo entre 2Mbps y 4 Mbps, por cada 40 Agentes dispuestos para atención con videollamada. El origen de la videollamada proviene desde la página web de defina la Entidad Compradora para lo cual, el Proveedor debe realizar la configuración y parametrización que permita realizar la conexión con video con el Agente. El servicio debe ser prestado bajo protocolos seguros. Ej: https La Entidad Compradora debe contemplar las horas de desarrollo para llevar a cabo la configuración y parametrización del servicio.
Modalidad del servicio	En Sitio En las instalaciones de la Entidad Compradora Front office con herramienta Front office sin herramienta Se deben contemplar las condiciones de cada modalidad de acuerdo con la ficha de cada servicio
Asignación salarial mínima	Agente General: Uno punto siete (1,7) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional Agente Técnico: dos puntos dos (2,2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigente como base de cotización, con contrato de trabajo más prestaciones de ley o su equivalente si la vinculación es por contrato de prestación de servicios. Se debe realizar anualmente el respectivo ajuste salarial de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional. Agente Profesional: tres puntos dos (3,2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigente como base de cotización, más prestaciones de ley o su equivalente si la vinculación es por contrato de prestación de servicios. Se debe realizar anualmente el respectivo ajuste salarial de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional. Agente Especializado: cuatro puntos dos (4,2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigente como base de cotización, más prestaciones de ley o su equivalente si la vinculación es por contrato de prestación de servicios. Se debe realizar anualmente el respectivo ajuste salarial de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional.
Canales de Atención al usuario	La Entidad Compradora debe contratar la licencia de la plataforma de centro de contacto para gestionar los canales de atención requeridos de acuerdo con la ficha técnica IT-BPO-47

Horario de disponibilidad del servicio	Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna Hora extra dominical y festivo Servicio 7x24
Entrenamiento en Servicios BPO	El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades requeridas para desarrollar la labor. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.
Entrenamiento en Procesos de Negocio de la Entidad Compradora	La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones de la Entidad Compradora, sede del Proveedor o de manera virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes. El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora.
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: (i) Hasta 199 Agentes: 5% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior. Ej: 10.7 se aproxima a 10, Sí el entero es 0, se contempla 1 Agente) (ii) Más de 200 Agentes: 10% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior)
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Un (1) Mes
Nivel de Servicio	Plata Oro Platino

Código del servicio *IT-BPO-30*

Nombre del servicio	Agente para atención con Videollamada
Alcance del servicio	Servicio de atención en *Call Center* que a través de una videollamada permite la comunicación simultánea bidireccional de audio y vídeo, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Agente para atender con Videollamada / Modalidad y Horario de servicio – Mensualmente

Característica requerida	Descripción del requerimiento
Modalidad del Agente	Agente general Agente técnico Agente profesional Agente especializado
Herramientas de Hardware y Software	(i) Equipo de cómputo, portátil, tableta o Smartphone y/o con cámara web HD o de alta calidad, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Los computadores de los Agentes deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. (ii) Teléfono o diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación, livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos. El Proveedor de servicios debe garantizar con un enlace a internet, dar cumplimiento a los niveles de servicio definidos. En todo caso el enlace a internet deber ser mínimo entre 2Mbps y 4 Mbps, por cada 40 Agentes dispuestos para atención con videollamada. El origen de la videollamada proviene desde la página web de defina la Entidad Compradora para lo cual, el Proveedor debe realizar la configuración y parametrización que permita realizar la conexión con video con el Agente. Se contempla adicionalmente, atención por videollamada a través de otros canales de atención que permitan realización de videollamada, por ejemplo, WhatsApp El servicio debe ser prestado bajo protocolos seguros. Ej: https Si la Entidad requiere pendón institucional puede contemplar este como complemento al puesto de trabajo.
Canales de Atención al usuario	La Entidad Compradora debe contratar la licencia de la plataforma de centro de contacto para gestionar los canales de atención requeridos de acuerdo con la ficha técnica IT-BPO-47
Horario de disponibilidad del servicio	Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna Hora extra dominical y festivo Servicio 7x24
Entrenamiento en Servicios BPO	El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades requeridas para desarrollar la labor. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las

	instalaciones del Proveedor.
Entrenamiento en Procesos de Negocio de la Entidad Compradora	La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones de la Entidad Compradora, sede del Proveedor o de manera virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes. El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora.
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: (i) Hasta 199 Agentes: 5% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior. Ej: 10.7 se aproxima a 10, Sí el entero es 0, se contempla 1 Agente) (ii) Más de 200 Agentes: 10% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior)
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Un (1) Mes
Nivel de Servicio	Plata Oro Platino

Código del servicio *IT-BPO-31*

Nombre del servicio	Agente para gestión de redes sociales
Alcance del servicio	Servicio de atención, orientación de campañas, acciones, diseño y gestión de redes sociales, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Agente para gestión de redes sociales Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	El Proveedor debe disponer del recurso humano y de las herramientas de software que permitan adelantar la gestión de contenidos, integración con la página web de la Entidad Compradora y seguimiento del impacto generado a través de las redes sociales; dicha gestión opera bajo la supervisión e indicaciones de la Entidad Compradora. Dentro de las redes sociales que deben ser atendidas y gestionadas por el Proveedor se encuentran: Facebook, Twitter e Instagram

Modalidad del Agente	Agente técnico Agente profesional: Con conocimiento en gestión de redes sociales. (Profesional en Ingenierías, Periodismo, Comunicación Social, o afines) Agente especializado
Herramientas de Hardware y Software	El Agente debe estar dotado con equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. El Proveedor debe disponer de una herramienta de gestión de redes sociales que permita la gestión de interacciones a través de Facebook y Twitter, a través de "mensajes directos" (privados) o a través de "mensajes públicos". La herramienta debe gestionar las conversaciones en redes sociales, sincronizar los comentarios y menciones en las diferentes redes y que alerte de las notificaciones. La herramienta debe permitir la generación de reportes de operación de las redes sociales, realizar análisis con los datos obtenidos, unificar todas las interacciones en una sola cola de atención. La herramienta de software que disponga el proveedor debe permitir: • Reportes de tráfico digital • Reporte de gestión de casos • Medición de indicadores como ASA, AHT, ART %Nivel de servicio • Reporte de transferencias • Reporte de productividad del agente • Nivel de servicio configurable • Visualización del historial de casos • Capturas de datos personales • Manejo de respuestas automática • Etiquetado automático de conversaciones • Plantillas de respuestas automáticas • Historial de casos previos del cliente • Manejo de Bases de conocimiento • Configuración de días laborables • Administración automática por medio de ACD
Canales de Atención al usuario	La Entidad Compradora debe contratar la licencia de la plataforma de centro de contacto para gestionar los canales de atención requeridos de acuerdo con la ficha técnica IT-BPO-47
Horario de disponibilidad del servicio	Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna Hora extra dominical y festivo Servicio 7x24
Entrenamiento en Servicios BPO	El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades requeridas para

	desarrollar la labor. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.
Entrenamiento en Procesos de Negocio de la Entidad Compradora	La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones de la Entidad Compradora, sede del Proveedor o de manera virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes. El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora.
Nivel de Servicio	Plata Oro Platino

Código del servicio *IT-BPO-32*

Nombre del servicio	Agente Bilingüe
Alcance del servicio	Servicio de atención en *Call Center* o en las instalaciones de la Entidad Compradora o como front office con o sin herramienta, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; El Agente debe contar con (i) dominio de un idioma diferente al español; (ii) con la capacidad de trabajar multicanalidad; (iii) con la dotación de herramientas técnicas de hardware; y (iv) con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio
Unidad de facturación del servicio	Agente Bilingüe / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Modalidad del Agente	Agente técnico Agente profesional Agente especializado
Modalidad del servicio	En SitioEn las instalaciones de la Entidad Compradora Front office con herramienta Front office sin herramienta
Dominio de segundo idioma, diferente a español	El Agente debe contar con certificación que acredite la competencia en el idioma inglés expedido por una institución de educación superior o puntaje de interpretación de nivel intermedio (B2, de acuerdo con el MCERL: Marco Común Europeo de Referencia de las Lenguas) o superior en Toefl, Michigan, Cambridge, IELTS. La Entidad Compradora en la solicitud de cotización, definirá el segundo idioma requerido.

Asignación salarial mínima	Agente Técnico: dos puntos cinco (2,5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional. Agente Profesional: tres puntos cinco (3,5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional Agente Especializado: cuatro puntos cinco (4,5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Herramientas de Hardware y Software	El Agente debe estar dotado con: i) Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. Los computadores deben estar asegurados para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. ii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. iii) Teléfono o diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación, livianas de óptima calidad sonora, audio banda ancha estéreo, micrófono con reducción de ruido, control de volumen y silencio en el cable y almohadilla para los oídos.
Canales de Atención al usuario	La Entidad Compradora debe contratar la licencia de la plataforma de centro de contacto para gestionar los canales de atención requeridos de acuerdo con la ficha técnica IT-BPO-47
Zonas de prestación del servicio	En las instalaciones de la Entidad Compradora Front office con herramienta Front office sin herramienta Zona 1 Zona 2 Zona 3
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna

El futuro es de todos
Gobierno de Colombia

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

	Hora extra dominical y festivo Servicio 7x24
Entrenamiento en Servicios BPO	El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades requeridas para desarrollar la labor. El entrenamiento debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del Proveedor.
Entrenamiento en Procesos de Negocio de la Entidad Compradora	La Entidad Compradora debe entrenar, capacitar y formar al agente para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones de la Entidad Compradora, sede del Proveedor o de manera virtual con las herramientas TIC de colaboración pertinentes, según acuerden las partes. El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora.
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: (i) Hasta 199 Agentes: 5% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior. Ej: 10.7 se aproxima a 10, Sí el entero es 0, se contempla 1 Agente) (ii) Más de 200 Agentes: 10% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior)
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Un (1) Mes
Nivel de Servicio	Plata Oro Platino

Código del servicio *IT-BPO-64*

Nombre del servicio	Servicio de interprete - Traductor
Alcance del servicio	Servicio de recurso humano que este en la capacidad de interpretar o traducir al castellano otras lenguas o idiomas
Unidad de facturación del servicio	Interprete-Traductor / Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Alcance	El recurso humano contratado debe estar en la capacidad de traducir oralmente al castellano lo que dice una persona en otra lengua

	Ejemplo: Inglés Frances Alemán Otras lenguas: Otro idioma especificado en el evento de cotización por parte de la Entidad Compradora. El recurso humano debe estar en la capacidad de interpretar lo manifestado en lengua de los indígenas El recurso humano debe tener dominio en castellano y en al menos 1 lengua diferente adicional
Costeo del servicio	Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna Hora extra dominical y festivo Servicio 7x24
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Un (1) Mes
Nivel de Servicio	Plata Oro Platino

Código del servicio *IT-BPO-33*

Nombre del servicio	Agente Minero de Datos
Alcance del servicio	Servicio en *Call Center*, 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.
Unidad de facturación del servicio	Agente Minero de Datos / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Modalidad del Agente	Agente profesional Agente especializado
Funciones/Actividades	Recopilar la información que se genera en operación del servicio contratado

sugerido	para efectuar su sistematización estadística y cualitativa; Realizar el proceso de detectar la información procesable de los datos recopilados y mediante análisis matemático deducir los patrones y tendencias que existen en los datos.
Herramientas de Hardware y Software	(i) Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. (ii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. (iii) El Proveedor debe suministrar la herramienta de software para realizar las actividades de minería de datos, que puede ser un desarrollo propio, software debidamente licenciado o herramientas de software libre. La herramienta de software para realizar las actividades de minería de datos debe permitir como mínimo: i. Generar reportes de indicadores de productividad, efectividad, calidad y satisfacción del ciudadano. ii. Obtención de informes de auditoría del ingreso de usuarios a las aplicaciones que utilizaron, cambios en la configuración, etc. iii. Generar reportes basados en métricas sobre el desempeño del Agente y su disponibilidad. iv. Capacidad de manipulación e integración de archivos planos estructurados de tamaño superior a una (1GB) v. Generar reportes basados en métricas sobre diferentes variables de servicio de la operación de la Entidad Compradora. vi. Detalle de todas las interacciones que pasaron por el IVR, su navegación y la derivación por skill o cola de atención. vii. Informes de consumo telefónico por extensiones, centro de costos, llamadas locales, nacionales, celulares e internacionales. viii. Creación y edición de plantillas con reportes personalizados. ix. Análisis descriptivo, inductivo y predictivo, supervisados y no supervisados. x. Generación de gráficos que faciliten la lectura de la información y análisis xi. Demás reportes e información que requiera la Entidad Compradora acorde con la operación. i. Automatización de Reportes.
Remuneración mínima	Profesional: Cinco (5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional Especializado: Seis (6) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del

	SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna Hora extra dominical y festivo
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: (i) Hasta 199 Agentes: 5% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior. Ej: 10.7 se aproxima a 10, Sí el entero es 0, se contempla 1 Agente) (ii) Más de 200 Agentes: 10% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior)
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Agente profesional y Agente especializado: Mínimo 30 días calendario

Código del servicio *IT-BPO-34*

Nombre del servicio	Gerente de proyecto
Alcance del servicio	Servicio de gerente de proyecto en *Call Center*, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Gerente de proyecto / Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Herramientas de Hardware y Software	(i) Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. (ii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. (iii) El Proveedor debe proveer el software necesario que requiera el gerente de proyecto (Ej: Project) para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadística, ingeniería o afines o profesionales en áreas relacionados con la misión de la Entidad Compradora, con especialización en áreas con gestión o

	gerencia de proyectos en cualquiera de sus enfoques (social, salud, entre otros) o en áreas relacionadas con la misión de la entidad (por ejemplo: médicos, contadores) si la Entidad Compradora lo requiere. El gerente de proyecto debe ser exclusivo de la Entidad Compradora
Experiencia	Experiencia de sesenta (60) meses de experiencia profesional relacionada con dirección o administración o gerencia de proyectos.
Remuneración mínima	Diez (10) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes.
Habilidades y destrezas	• Excelentes relaciones personales • Capacidad de liderazgo • Habilidad para negociación • Capacidad de análisis y organización de datos • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).
Funciones recomendadas	• Servir de punto único de contacto con la Entidad Compradora, para solucionar cualquier tipo de problema que se pueda presentar en la prestación del servicio. • Definir las metas para la adecuada ejecución del proyecto de acuerdo con los objetivos de la Entidad Compradora. • Supervisar el seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio y a todo recurso humano que interviene en la operación de cada Entidad Compradora. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad Compradora. • Verificar de forma continua el cumplimiento y cierre de los casos pendientes por gestionar. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad Compradora • Orientar y/o delegar a su equipo, ejerciendo la supervisión necesaria. • Revisión de informes mensuales y reportes a ser entregados a la Entidad Compradora • Administrar los problemas y los cambios que el proyecto exija sobre la marcha. • Realizar el seguimiento a los niveles de satisfacción reportados mensualmente. • Brindar lineamientos técnicos y operativos, así como generar indicadores e insumos para la toma de decisiones en pro del mejoramiento del proyecto.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Mínimo 90 días calendario

El futuro es de todos Gobierno de Colombia

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co

Código del servicio *IT-BPO-35*

Nombre del servicio	Coordinador Nacional
Alcance del servicio	Servicio de coordinador nacional en *Call Center*, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Coordinador Nacional / Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Herramientas de Hardware y Software	(i) Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. (ii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. (iii) El Proveedor debe proveer el software necesario que requiera el coordinador nacional para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadística, ingeniería o afines o profesionales en áreas relacionados con la misión de la Entidad Compradora, que tenga especialización en áreas con gestión o gerencia de proyectos en cualquiera de sus enfoques (social, salud, entre otros) o en áreas relacionadas con la misión de la entidad (por ejemplo: médicos, contadores) si la Entidad Compradora lo requiere. El coordinador nacional debe ser exclusivo de la Entidad Compradora.
Experiencia	Experiencia profesional mínima de 24 meses relacionada con gerencia, u organización, o administración, o logística, o afines.
Remuneración mínima	Siete (7) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Habilidades y destrezas	• Excelentes relaciones personales • Capacidad de liderazgo • Habilidad para negociación • Capacidad de análisis y organización de datos • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).

Funciones recomendadas	• Coordinar, administrar y hacer seguimiento a las actividades de los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora. • Articular con las personas designadas por la entidad compradora, para brindar los lineamientos técnicos y operativos al equipo a su cargo. • Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad Compradora. • Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad Compradora • Realizar actividades administrativas delegadas para gestión del personal a su cargo (permisos, reporte de horarios, incapacidades, entre otros) • Realizar los escalamientos identificados en la operación a la entidad compradora y velar por la respuesta y solución oportuna de las necesidades presentadas. • Apoyar las labores de sistematización de información • Conocer de manera completa y fluida los propósitos misionales correspondientes a la operación de la Entidad Compradora. • Realizar los informes mensuales y reportes requeridos por la Entidad Compradora. • Validar y aprobar los traslados y viáticos de los agentes que prestarán servicio en los municipios, veredas, corregimientos cuando por necesidades del servicio de la entidad compradora se requiera. • Gestionar y controlar el cumplimiento de las metas determinadas para los agentes por parte de la entidad compradora. • Revisar, consolidar y confirmar la veracidad de la información generada durante la operación.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna Hora extra dominical y festivo
Zonas de Prestación del Servicio	Zona 1 Zona 2 Zona 3
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Mínimo 60 días calendario

Código del servicio *IT-BPO-36*

Nombre del servicio	Profesional de operación zonal en campo
Alcance del servicio	Servicio de profesional de operación zonal en campo exclusivo para la Entidad Compradora, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.

Unidad de facturación del servicio	Profesional de operación zonal en campo / Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Herramientas de Hardware y Software	(i) Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. (ii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. (iii) El Proveedor debe proveer el software para gestionar atención y supervisión de la operación y que es necesario que requiera el profesional de operación zonal en campo para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, Estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad Compradora. El profesional de operación zonal de campo debe ser exclusivo de la Entidad Compradora.
Experiencia	Experiencia profesional mínima de 12 meses, relacionada con gerencia, organización, o administración, o logística, o afines.
Remuneración mínima	Cinco, cinco (5,5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Habilidades y destrezas	• Excelentes relaciones personales • Capacidad de liderazgo • Habilidad para negociación • Capacidad de análisis y organización de datos • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).
Funciones recomendadas	• Generar comunicación permanente, fluida y eficaz con cada uno de agentes de la zona a su cargo, y personal que preste los servicios de seguimiento, (calidad y reportes), de formación, servicios técnicos, tecnológicas integrales, y los servicios 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 entidad compradora. • Conocer de manera completa y fluida los propósitos misionales correspondientes a la Entidad compradora. • 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 Compradora. • Revisar y reportar los traslados y viáticos de los agentes que prestarán servicio en los municipios, veredas, corregimientos cuando por necesidades del servicio de la entidad compradora se requiera. • Realizar seguimiento al cumplimiento de las metas determinadas para los agentes por parte de la Entidad Compradora.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria Hora extra diurna Hora extra nocturna Hora extra dominical y festivo
Zonas de Prestación del Servicio	Zona 1 Zona 2 Zona 3
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Mínimo 30 días calendario

Código del servicio *IT-BPO-37*

Nombre del servicio	Supervisor Servicios BPO
Alcance del servicio	Servicio de supervisor de la operación de los agentes en *Call Center*, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Supervisor Servicios BPO / Horario de servicio - Mensualmente
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Modalidad del servicio	La Entidad Compradora podrá seleccionar el supervisor de la operación de Servicios BPO de acuerdo con las siguientes modalidades: Supervisión Detallada: Ratio de un (1) supervisor por cada quince (15) Agentes, debiendo adicionar el número de supervisores al superar los (15) Agentes, es decir, entre 1 y 15 Agentes (1) supervisor. Supervisión Amplia: Ratio de un (1) supervisor por cada veinte (20) Agentes, debiendo adicionar el número de supervisores al superar los (20) Agentes, es decir, entre 1 y 20 Agentes (1) supervisor. El supervisor será de asignación exclusiva para la Entidad Compradora.

	La asignación del supervisor se debe realizar en operaciones con mínimo cinco (5) Agentes, para operaciones con una cantidad inferior de Agentes la supervisión es de responsabilidad directa de la Entidad Compradora o con la contratación del servicio teniendo en cuenta las opciones de ratios definidos.
Herramientas de Hardware y Software	(i) Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. (ii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. (iii) El Proveedor debe proveer el software necesario que requiera el supervisor para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad Compradora.
Experiencia	Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con supervisión, gerencia, u organización, o administración, o afines.
Remuneración mínima	Cuatro (4.0) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Habilidades y destrezas	• Excelentes relaciones personales • Capacidad de liderazgo • Habilidad para negociación • Capacidad de análisis y organización de datos • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).
Funciones recomendadas	• Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad Compradora; • Brindar el apoyo pedagógico necesario para hacer la transferencia de conocimiento de lo misional a los Agentes que forman parte del equipo de trabajo para la prestación del servicio de cada Entidad Compradora • Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros) • Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo.

	• Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas. • Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo. • Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa. • Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. • Elaborar, revisar y mantener actualizadas las herramientas y aplicativos relacionados con el proceso de consulta, capacitación y formación del personal de ayuda como manuales de capacitación y evaluaciones de medición • Identificar necesidades formativas. • Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria Hora Extra diurna Hora Extra Nocturna Hora Extra dominical y festivo Servicio 7x24: Cada servicio de supervisor de Servicios BPO debe contemplar mínimo 3 supervisores por día y 5 supervisores para la semana.
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Supervisor de Servicios BPO: Mínimo el tiempo de duración de la campaña.

Código del servicio *IT-BPO-38*

Nombre del servicio	Líder de calidad
Alcance del servicio	Servicio de líder de calidad de la operación de los agentes en *Call Center*, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Líder de Calidad / Horario de servicio - Mensualmente
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Modalidad del servicio	La Entidad Compradora podrá seleccionar el líder de calidad de la operación en *Call Center* de acuerdo con las siguientes modalidades: Calidad Detallada: Ratio de un (1) líder de calidad por cada quince (15) agentes. Calidad Amplia: Ratio de un (1) líder de calidad por cada veinte (20) agentes. El líder de calidad será de asignación exclusiva para la Entidad Compradora, en caso de ser contratado por la Entidad con horario de servicio en jornada ordinaria, de lo contrario, el líder de calidad no será exclusivo para la Entidad

	Compradora. La asignación del líder de calidad se debe realizar en operaciones con mínimo cinco (5) Agentes, para operaciones con una cantidad inferior de Agentes la gestión de calidad es de responsabilidad directa de la Entidad Compradora o con la contratación del servicio teniendo en cuenta las opciones de ratios definidos.
Herramientas de Hardware y Software	(i) Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. (ii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. (iii) Los líderes de calidad deben contar con cable de alta flexibilidad y duración, con mini conector de desconexión rápida que permite dejar la llamada en espera, sin tener que quitarse la diadema, dando libertad para realizar actividades a distancia del equipo telefónico. El Proveedor puede contemplar alternativas como Chat para ejercer las actividades de calidad de la Operación. (iv) El Proveedor 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.
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la entidad.
Experiencia	Experiencia específica certificada de por lo menos dos (2) años como auditoria de calidad a Centros de Contacto
Remuneración mínima	Tres puntos cinco (3.5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
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 recomendadas	• 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 Compradora • 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 Compradora. • 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. • Reportar a la Entidad Compradora los hallazgos de errores, el cronograma de retroalimentaciones, y la cantidad de monitoreo realizados mensualmente. • Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria Hora Extra diurna Hora Extra Nocturna Hora Extra dominical y festivo Servicio 7x24: Cada servicio de Lider de Calidad de debe contemplar mínimo 3 lideres por día y 5 líderes para la semana
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Líder de calidad: Mínimo el tiempo de duración de la campaña u horas contratadas por la Entidad.

Código del servicio *IT-BPO-39*

Nombre del servicio	Formador
Alcance del servicio	Servicio de formador con destrezas en el manejo de los métodos, técnicas y recursos didácticos, manejo de expresión verbal y escrita sencilla, clara, precisa, actitud para convencer, con conocimientos en psicopedagogía y didáctica.
Unidad de facturación del servicio	Formador / Horario de servicio - Mensualmente
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Modalidad del servicio	El formador será de asignación exclusiva para la Entidad Compradora, en caso de ser contratado por la Entidad con horario de servicio en jornada ordinaria, de lo contrario, el formador no será exclusivo para la Entidad Compradora.

El futuro es de todos Gobierno de Colombia

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co

Herramientas de Hardware y Software	(i) Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. Cada equipo de cómputo debe contar con licencia de antivirus. (ii) Mobiliario (silla y mesa) donde se ubicará el Agente para desempeñar las funciones. (iii) El Proveedor debe proveer las herramientas para llevar a cabo el proceso de formación de los Agentes.
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, humanas, educativas, políticas, y/ o afines.
Experiencia	Experiencia específica certificada de por lo menos dos (2) años en proceso de formación en call center
Remuneración mínima	Tres (3) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes como base de cotización, antes de prestaciones sociales, retenciones y descuentos, independiente de la modalidad de vinculación del Agente. El Proveedor debe ajustar la remuneración de acuerdo con el aumento del SMMLV decretado por el Gobierno Nacional
Habilidades y destrezas	• 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 recomendadas	• Formación de los Agentes nuevos y antiguos al inicio de la operación • Brindar retroalimentación y hacer seguimiento a los Agentes en caso de detectar fallas en la prestación del servicio • Mantener actualizada a la operación respecto a los cambios que la Entidad Compradora implemente o requiera • Generar los distintos informes con relación a las actividades realizadas y los resultados obtenidos • Elaboración de manuales de capacitación y procesos operacionales • Realizar evaluaciones periódicas de seguimiento para medir el conocimiento de los Agentes • Programar inducción y entrenamiento a los Agentes en los proyectos que se atienden de la Entidad Compradora • Prestar apoyo y realizar seguimiento junto con el supervisor y líder de calidad definiendo estrategias diarias para mejorar la prestación del servicio. • Identificar posibles problemas y realizar planes de acción, medidas correctivas, preventivas y de mejora. • Acudir a las capacitaciones y reuniones programadas por la Entidad Compradora.

	• Manejo de los Agentes para resolver las inquietudes e identificación de problemas • Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora.
Horarios de prestación del servicio	Jornada Ordinaria Hora Extra diurna Hora Extra Nocturna Hora Extra dominical y festivo
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Formador: Mínimo el tiempo de duración de la campaña u horas contratadas por la Entidad.

Código del servicio *IT-BPO-40*

Nombre del servicio	Sesión formación o capacitación
Alcance del servicio	Servicio de formación o capacitación (Virtual o presencial) para los Agentes en la operación del Centro de Contacto, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Sesión formación o capacitación (3 horas)
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Cada sesión de formación o capacitación debe contemplar: Temática definida por la Entidad Compradora. Seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de estas. Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones. Identificar necesidades formativas por cada agente.
Modalidad del servicio	La Entidad Compradora podrá seleccionar la formación o capacitación adicional a la exigida para cada Agente, en la operación para Centro de Contacto y en aspectos misionales de la Entidad Compradora de acuerdo con las siguientes modalidades: Formador o Capacitador Detallada: Ratio de un (1) formador por cada quince (15) agentes. Formador o Capacitador Amplia: Ratio de un (1) formador por cada veinte (20) agentes.

El futuro es de todos Gobierno de Colombia

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co

Intensidad Formación	La formación detallada o amplia debe desarrollarse con la siguiente intensidad horaria Sesión de tres (3) horas continuas dentro de la jornada ordinaria definida para este servicio, en el horario acordado por las partes, que no afecte la operación de la campaña de la Entidad Compradora.
Herramientas de Hardware y Software	El formador o capacitador de la operación en Centro de Contacto de los agentes, debe estar dotado con equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia y habilitado para acceso a Internet. El Proveedor de Centro de Contacto debe proveer el software necesario que requiera el formador o capacitador para desarrollar sus actividades.
Nivel de Educación Formador o Capacitador	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, Estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la Entidad Compradora.
Experiencia Formador o Capacitador	Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con capacitación de personas, formación de personas, enseñanza, pedagogía, gerencia, organización, administración, o afines.
Habilidades y destrezas Formador o Capacitador	• Excelentes relaciones personales • Capacidad de liderazgo • Habilidad para negociación • Capacidad de análisis y organización de datos • Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).
Verificación de modalidad, habilidades y conocimientos	La Entidad Compradora podrá durante la ejecución de la orden de compra, verificar el cumplimiento del perfil del capacitador, así como de las habilidades y conocimientos que se requieren para el desarrollo de las funciones.
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio *IT-BPO-41*

Nombre del servicio	Distintivo Institucional
Alcance del servicio	Servicio de entrega de uniforme con la imagen institucional de la Entidad Compradora, por Agente.
Unidad de facturación del servicio	Distintivo Institucional / Agente
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**

Descripción	El distintivo institucional por Agente corresponde a: Tres (3) camisas o camisetas en poliéster o algodón, en el color que defina la Entidad Compradora en la orden de compra. Una (1) chaqueta que pueda ser usada como chaleco, elaborado en material impermeable, poliéster u otro definido por el Proveedor, con cuello alpinista, cierre frontal en cremallera y bolsillos o un (1) blazer formal, en el color que defina la Entidad Compradora. El uniforme para cada Agente debe tener el estampado de la imagen institucional de la Entidad Compradora, tanto en las camisetas como en la chaqueta. El uniforme por Agente debe ser entregado nuevo, con cada orden de compra. El uniforme debe contar con una vida útil de mínimo doce meses, es decir, si una orden de compra supera los doce meses y se requiere contratar el servicio de uniformidad institucional, la Entidad Compradora debe adquirir dos ítems de este servicio para el mismo Agente.
Destrucción	Una vez vencido el plazo de la orden de compra, o se realice un cambio de Agente en el desarrollo de la misma, cada uniforme entregado al Agente debe ser devuelto y destruido por el Proveedor.

Código del servicio *IT-BPO-42*

Nombre del servicio	Estudio de Seguridad por Agente
Alcance del servicio	Servicio de estudio de seguridad para realizar un análisis completo y profundo a fin de verificar y corroborar si el agente que se pretende vincular a la operación de la Entidad Compradora es realmente quien dice ser. El estudio de seguridad debe ser llevado a cabo por el Proveedor
Unidad de facturación del servicio	Tipo Estudio de Seguridad por Agente
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Tipo de estudio	**Verificación de información:** Por medio de esta verificación se lleva a cabo la confirmación de la identidad y los documentos personales de los Agentes, la confirmación de títulos y estudios realizados por el agente directamente con las Instituciones académicas que los emiten y confirmación del desempeño y experiencia del agente en las empresas en las cuales ha tenido vínculos laborales. **Visita Domiciliaria**: Por medio de la visita domiciliaria se obtiene la siguiente información de Agente: • Verificar la ubicación residencial del Agente. • Conocer y analizar el ambiente familiar y físico en el cual se desenvuelve el agente.

	• Identificar las costumbres y valores de su núcleo familiar. • Conocer la percepción de los vecinos respecto al Agente. • Analizar el comportamiento del Agente durante la visita domiciliaria. • Verificar los documentos originales entregados por el aspirante (cédula de ciudadanía, libreta militar, diplomas, actas de grado, certificaciones laborales, etc.). • Registro fotográfico del lugar de residencia. **Polígrafo**: Por medio de esta prueba se registran las respuestas corporales del Agente cuando se la interroga y detectar si miente. • Aplicación de pruebas con el fin de determinar un nivel de credibilidad y confianza sobre el Agente a vincular en la campaña de la Entidad Compradora o sobre las personas ya vinculadas como una actividad de seguimiento. **Prueba VSA (prueba de estrés de la voz):** Prueba que se realiza a través de un programa de software que funciona bajo la plataforma de Microsoft Windows que detecta, mide y despliega el nivel de estrés psicológico a través de la voz humana. Mediante la aplicación del VSA, se pueden analizar los micro-temblores (ondulación y oscilación) de los músculos encargados de accionar las cuerdas vocales. Analiza dos componentes básicos de la voz: Amplitud de Modulación (AM) y Frecuencia de Modulación (FM), el componente AM de la voz es audible, el FM no. Bajo condiciones normales, la voz humana está controlada por el SNC (Sistema Nervioso Central) y los temblores de la voz se sitúan en un rango de frecuencia de 8-10 Hz. En situaciones de estrés, cuando una persona miente, interviene el SNA (Sistema Nervioso Autónomo), el ciclo de vibración cambia o desaparece completamente causando inaudibles componentes FM. Aunque inaudibles (para nosotros), los cambios, disminución o ausencia de micro-temblores pueden ser detectados por el CVSA que interpreta los incrementos de estrés a partir de la perdida de los micro-temblores FM, así como el aumento en el rango de frecuencia hasta los 12 Hz. El sistema interpreta los rangos normales de estrés en la voz como verdad y los extremadamente anormales como mentira. **Judicial y financiera:** Por medio de esta verificación se lleva a cabo la consulta del agente en listas de centrales de riesgo nacionales e internacionales. Consulta de antecedentes penales, órdenes de captura y situaciones judiciales de cualquier tipo. Adicionalmente, previa autorización expresa y por escrito del agente, se debe llevar a cabo la validación de toda la historia financiera del agente en cuanto a su estado actual y pasado con respecto a la información reportada a nivel financiero.
Tiempo de ejecución del servicio	El Proveedor cuenta con diez (10) días hábiles adicionales a los definidos en las condiciones transversales - Tiempos de aprovisionamiento para llevar a cabo los estudios de seguridad de los Agentes definidos por la Entidad Compradora.
Reporte Final	La Entidad Compradora, podrá seleccionar las diferentes modalidades del servicio definidas para realizar al Agente, así como el momento de aplicación de estas, es decir previo a iniciar la operación de la campaña por el Agente o

	durante la operación. Una vez se realizan las diferentes modalidades del servicio con el Agente, se debe entregar un informe detallado de los resultados arrojados y en el que se exprese la conveniencia de vincular o mantener el agente en la campaña de la Entidad.
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio *IT-BPO-43*

Nombre del servicio	Transporte
Alcance del servicio	Servicio de viáticos aéreos o terrestres nacionales para los Agentes en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera. Se debe contemplar el transporte aéreo o terrestre nacional con ida y regreso del agente.
Unidad de facturación del servicio	Trayecto ida-regreso aéreo Trayecto ida-regreso terrestre Trayecto ida-regreso fluvial Trayecto ida-regreso tracción animal
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	El servicio incluye tiquetes aéreos ida y regreso en una misma zona o entre zonas, se contempla el transporte hasta el punto de destino final, debe contemplarse en caso de que se requiera, el servicio de transporte terrestre para llegar al municipio definido en cada zona. El servicio incluye tiquetes terrestres o viáticos de ida y regreso en una misma zona o entre zonas, hasta el punto de destino final del municipio definido en cada zona. La Entidad Compradora debe solicitar el servicio por lo menos con 10 días calendario de anticipación, de modo tal que el Proveedor pueda dimensionar las opciones más indicadas para planear el trayecto. La Entidad Compradora puede dimensionar en la Orden de Compra un paquete de servicios en las diferentes opciones y paga por lo consumido en el periodo de facturación. La Entidad Compradora y el Proveedor deben contemplar los diferentes medios que involucran el desplazamiento desde el lugar de origen hasta el lugar de destino, la cantidad de vuelos, viajes terrestres y otros medios de transporte necesarios para el desplazamiento en el día, de modo tal que la planeación involucre el itinerario acorde para cumplir las actividades y retornar en el mismo día, de lo contrario se debe pernoctar y contemplar el alojamiento y alimentación pertinente.

	En caso de que la Entidad requiera para el desarrollo de la actividad trasladar material de apoyo (Material POP) debe hacer el envío por medios de mensajería especializada o cualquier otro mecanismo, por cuanto el Acuerdo Marco no contempla el transporte de este material como responsabilidad del Agente ni del proveedor. Por ejemplo: Para un viaje de municipio A hacia el municipio B, se debe contemplar que sólo hay 1 vuelo diario de ida, 1 sólo vuelo diario de regreso debe transportarse en vehículo, tomar chalupa (fluvial) y luego caballo para llegar al municipio B. Se cotiza el vuelo diario ida y vuelta, pero por la actividad a desarrollar no se alcanza a retornar en el mismo día, debe pernoctar 1 noche y regresar al día siguiente. La cotización debería incluir, Vuelo idea, Vuelo regreso, transporte terrestre ida, transporte terrestre regreso, transporte Fluvial (chalupa) ida y regreso, transporte en caballo (tracción animal) ida y regreso, alojamiento y alimentación.
Tipo de transporte	Aéreo Terrestre Fluvial Tracción animal
Zonas de prestación del servicio	Entre Zona 1 (Ida y regreso entre municipios definidos en la zona 1, con origen y destino en la misma zona 1) Entre Zona 2 (Ida y regreso entre municipios definidos en la zona 2, con origen y destino en la misma zona 2) Entre Zona 3 (Ida y regreso entre municipios definidos en la zona 3, con origen y destino en la misma zona 3) De zona 1 a zona 2 y viceversa De zona 1 a zona 3 y viceversa De zona 2 a zona 3 y viceversa

Código del servicio *IT-BPO-44*

Nombre del servicio	Alimentación
Alcance del servicio	Servicio de alimentación por la jornada y desarrollo de labores a realizar y que requieran del servicio de alimentación.
Unidad de facturación del servicio	Tipo Alimentación
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Tipo Alimentación	La prestación del servicio puede darse en las siguientes modalidades: **Completo**: Un (1) desayuno, dos (2) refrigerios (mañana y tarde) y un (1) almuerzo, una (1) cena. **Parcial**: Dos (2) refrigerios (mañana y tarde)

	Desayuno: Un (1) desayuno **Almuerzo:** Un (1) almuerzo **Cena:** Una (1) cena Para cualquiera de las dos modalidades del servicio, completo o parcial, la Entidad Compradora en la operación secundaria podrá manifestar menos ítems requeridos en cada opción, dadas sus necesidades o podrá contratar por separado cada servicio de alimentación requerido.
Zonas de prestación del servicio	Zona 1 Zona 2 Zona 3

Código del servicio *IT-BPO-45*

Nombre del servicio	Alojamiento
Alcance del servicio	Servicio de alojamiento por la jornada y desarrollo de labores a realizar y que requieran del servicio de alojamiento
Unidad de facturación del servicio	Alojamiento
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Tipo de Alojamiento	La prestación del servicio por Agente incluye el alojamiento una (1) noche en un hotel en las diferentes zonas definidas.
Zonas de prestación del servicio	Zona 1 Zona 2 Zona 3

Código del servicio *IT-BPO-46*

Nombre del servicio	Carné Institucional
Alcance del servicio	Carné institucional de la Entidad Compradora, por Agente.
Unidad de facturación del servicio	Carné institucional por Agente
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Carné	El carné institucional por Agente corresponde a: Impresión en full color de alta definición, con apariencia brillante, protección al deterioro por contacto (no se borra, ni se decolora), resistencia a la humedad, conservando su dureza y flexibilidad. Material: PVC Lasser- Lamina de Plástico flexible

	Impreso con los datos del Agente requeridos por la Entidad Compradora, imagen corporativa, logo y escudo. La Entidad Compradora suministra los logos e imagen institucional de la Entidad para la impresión del carné. Calibre 30 micras Tamaño: 85x54 mm aproximadamente Con fotografía del Agente Escarapela transparente rígida, horizontal o vertical y compatible con el carné. Cinta para colgar el carné del cuello del Agente, con longitud de 90 cm aproximadamente y ancho de 1.5 a 1.8 cm aproximadamente El carné por Agente debe ser entregado nuevo, con cada orden de compra. El carné debe contar con una vida útil de mínimo doce meses, es decir, si una orden de compra supera los doce meses y se requiere contratar el servicio de carné institucional, la Entidad Compradora debe adquirir dos ítems de este servicio para el mismo Agente.
Destrucción	Una vez vencido el plazo de la orden de compra, o se realice un cambio de Agente en el desarrollo de esta, cada carné entregado al Agente debe ser devuelto y destruido por el Proveedor.

E. RECURSO TECNOLOGICO

Código del servicio *IT-BPO-47*

Nombre del servicio	Plataforma de Centro de Contacto para Agente
Alcance del servicio	Software o plataforma tecnológica de centro de contacto como servicio, que permite al Agente gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención requeridos por la Entidad Compradora.
Unidad de facturación del servicio Plataforma Multicanal (Lote 1 y 2)	Licencia por Agente por canal / Mes
Unidad de facturación del servicio Plataforma Omnicanal (Lote 1)	Licencia por posición / Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Modalidad de licenciamiento	Plataforma Multicanal Plataforma Omnical
Canales de Atención al usuario	**PLATAFORMA MULTICANAL** | **CANALES DE ATENCIÓN** | **PLATAFORMA OMNICANAL**

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

Código del servicio *IT-BPO-48*

Nombre del servicio	Hora desarrollo
Alcance del servicio	Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través del Proveedor de Centro de Contacto.
Unidad de facturación del servicio	Hora desarrollo

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

Código del servicio *IT-BPO-49*

Nombre del servicio	Puesto de trabajo en el *Call Center* sin Agente
Alcance del servicio	Puesto de trabajo dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) de modo que la Entidad Compradora asigne el personal propio según las funciones requeridas.
Unidad de facturación del servicio	Puesto de trabajo en el Centro de Contacto sin Agente / Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Herramientas de Hardware	El puesto de trabajo debe estar dotado con: (i) Computador de escritorio o computador portátil que tiene integrado la unidad central de proceso (CPU), teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. (ii) Teléfono o diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación.
Herramientas de Software	Si las funciones a desarrollar son de rol de agente la Entidad Compradora debe contratar la licencia del Software o plataforma tecnológica de centro de contacto como servicio, que permite al Agente gestionar y registrar el servicio y atención prestado en los diferentes canales de atención requeridos por la Entidad Compradora. Si las funciones a desarrollar son de rol de supervisión o monitoreo el Proveedor debe brindar acceso al Software o plataforma tecnológica de monitoreo de la operación de la Entidad Compradora para seguimiento y control.
Horarios de prestación del servicio	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento por unidad del servicio, según los

	inicialmente contratados en la orden de compra, así: Más de 50 unidades de servicio: 5% de unidades de crecimiento (aproximado al entero inferior)
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Mínimo 8 días calendario

Código del servicio *IT-BPO-50*

Nombre del servicio	Puesto de trabajo móvil sin Agente
Alcance del servicio	Puesto de trabajo dotado con las herramientas técnicas de hardware (portable) y software, con el puesto de trabajo (mobiliario móvil) para la prestación del servicio ubicados a nivel nacional en cualquier lugar del territorio colombiano donde se ubique el puesto.
Unidad de facturación del servicio	Puesto de trabajo móvil sin Agente / Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Herramientas de Hardware y Software	El puesto de trabajo debe estar dotado con: (i) Computador portátil o tableta, con maletín portable, que tiene integrado la unidad central de proceso (CPU), teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. (ii) Teléfono o software de atención de llamadas, diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación. (iii) Medio de comunicación: un (1) celular o avantel, con plan mensual de voz de mínimo 500 minutos al mes y plan de datos de 2GB, que debe ser asumido por el Proveedor. (iv) Servicio de internet móvil, con una capacidad entre 2GB y 4GB por puesto de trabajo, con un modem portátil que provea el internet. (v) Acceso al Software o plataforma tecnológica de operación de los canales de atención contratados por la Entidad Compradora para el puesto móvil, que permita a los agentes prestar correctamente el servicio de atención en los diferentes canales dispuestos. El puesto de trabajo móvil en caso de que la Entidad Compradora así lo requiera debe incluir como mobiliario lo siguiente: (i) Una (1) mesa plegable, que soporte el peso del equipo de cómputo y sus periféricos. (ii) una (1) silla plegable que soporte hasta 115 kilogramos de peso, (iii) dos (2) sillas interlocutoras plegables que soporten hasta 115 kilogramos de peso cada una, (iv) un (1) escáner portátil que permita digitalizar hasta 200 páginas por

	día, con una velocidad de al menos 15 ppm a blanco y negro y color, en modo dúplex, (v) una (1) impresora multifuncional de alto rendimiento, con un trabajo mensual entre 10.000 y 14.000 páginas por mes, y una velocidad de impresión entre 35 ppm y 55 ppm, (vi) un (1) fax, (vii) un (1) archivador y (viii) una (1) cajonera con seguridad (chapa con llave).
Recarga Modem de internet móvil	Recarga de 8 Gb Recarga de 16 Gb
Canales de Atención al usuario	Telefónico o Voz Correo electrónico
Zonas de prestación del servicio	Zona 1 Zona 2 Zona 3
Entrenamiento	El Proveedor debe realizar una capacitación virtual o en remoto para instruir a los funcionarios de la Entidad Compradora en el manejo de las herramientas de software que incluye el servicio de puesto de trabajo móvil sin agente La capacitación debe ser de mínimo ocho (8) horas hábiles entre las 6:00 am y 10:00 pm, esta capacitación debe ser acordada y de común acuerdo con la Entidad Compradora y los funcionarios
Horarios de prestación del servicio	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento por unidad del servicio, según los inicialmente contratados en la orden de compra, así: Más de 50 unidades de servicio: 5% de unidades de crecimiento
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Mínimo 30 días calendario

Código del servicio *IT-BPO-51*

Nombre del servicio	Validación de identidad en centrales de riesgo
Alcance del servicio	Servicio ofrecido por el Proveedor que permite llevar a cabo la validación de identidad contra las centrales de riesgos, del ciudadano que se comunica con el *Call Center*
Unidad de facturación del servicio	Validación por ciudadano
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Procedimiento mediante el cual se verifica la identidad de un ciudadano, por medio de un cuestionario entregado por una central de riesgo (central de información de la asociación bancaria y de entidades financieras de Colombia -CIFIN-, Datacrédito, Covinoc, Computec, Inconcrédito, Credicheque, Fenalcheque, u otras centrales de riesgo) el cual debe ser respondido por el ciudadano que se contacta a través de alguno de los canales de atención o

	autenticación por voz para acceso seguro a información confidencial.
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio *IT-BPO-52*

Nombre del servicio	Enlace Dedicado entre puntos o Enlace dedicado a Internet
Alcance del servicio	Conexión entre puntos o a internet ofrecida en medios terrestres. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación de centro de contacto.
Unidad de facturación del servicio	Enlace dedicado puntos / Mensual Enlace dedicado a Internet / Mensual
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Dedicación del enlace (re-uso)	Enlace dedicado entre puntos: conexión directa entre dos puntos definidos por la Entidad Compradora. Verificable por la Entidad Compradora en cualquier momento durante el servicio. Re-uso: 1:1 Enlace dedicado a Internet: conexión directa a Internet en capacidad definida por la Entidad Compradora. Verificable por la Entidad Compradora en cualquier momento durante el servicio. Re-uso: 1:1 En caso de que la Entidad Compradora, requiera el respaldo del enlace contratado, debe contratarlo bajo este mismo servicio y en las mismas condiciones a las del enlace principal. Si la Entidad requiere redundancia, debe contratar dos unidades de este servicio, de modo tal que el Proveedor garantice la continuidad ante una falla. En los costos del servicio el Proveedor debe contemplar los costos de instalación y cross conexión
Ancho de banda	De los siguientes valores, el que seleccione la Entidad Compradora: 10Mbps, 15Mbps, 20Mbps, 1Gbps y 2Gbps. La Entidad Compradora define en el evento de cotización el ancho de banda requerido. El Proveedor estipula el precio según el ancho de banda que define la Entidad Compradora. La Entidad Compradora debe contemplar el enlace de mínimo 4 Mbps por cada 40 Agentes o puestos de trabajo conectados a través del enlace contratado, esto a fin de que el Proveedor garantice la correcta prestación del servicio y cumplimiento de los ANS definidos.
Tecnología	El Proveedor debe suministrar el servicio utilizando tecnología que le permita cumplir los ANS y características técnicas definidas en esta ficha.

El futuro es de todos Gobierno de Colombia

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co

Ubicación geográfica	El Proveedor puede tener tarifas diferenciadas para las zonas 1, 2 y 3 Nota: Para los servicios de conexión entre dos zonas diferentes se tomarán las condiciones de servicio de la zona superior. Ejemplo1: Para un enlace entre la zona 2 y la zona 3 se tomarán las condiciones de servicio de la zona 3. Ejemplo 2: Para un enlace entre la zona 1 y la zona 3 se tomarán las condiciones de servicio de la zona 3.
Instalación Canal Dedicado	El Proveedor dispone de las herramientas para la operación del servicio y asume todos los costos generados por la instalación del canal, entre los que se encuentra el costo de cross conexión
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24 Disponibilidad exigida del enlace >=99.6% mensual
Zonas de prestación del servicio	Zona 1 Zona 2 Zona 3
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Mínimo 180 días calendario

Código del servicio *IT-BPO-53*

Nombre del servicio	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet
Alcance del servicio	Servicio de VPN sobre internet para conexión a otro Centro de Contacto o Entidad Compradora
Unidad de facturación del servicio	VPN (Virtual Private Network) / Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Servicio de VPN (client to site) requerido por la Entidad Compradora sobre Internet para conectar la Entidad con el *Call Center*. También puede darse la posibilidad de generar la conectividad entre su *Call Center* como punto inicial de contacto hacia los centros de contacto de otras Entidades, También puede darse la posibilidad de un *Call Center* de una Entidad que requiera recibir de otro *Call Center* inicial que redirecciona los contactos. La Entidad Compradora debe garantizar que el punto final de conexión a través de VPN con otro centro de contacto o con una Entidad Compradora, cuenta con el enlace de internet con el ancho de banda suficiente para su correcto funcionamiento.

Soporte para usuarios simultáneos	El servicio debe soportar el número de usuarios, por una sola VPN, simultáneos dentro del rango de mínimo: 1 Agente y máximo: 50 Agentes.
Horarios de prestación del servicio	Servicio 7x24

Código del servicio *IT-BPO-54*

Nombre del servicio	Validación de información dactiloscópica y biométrica
Alcance del servicio	Servicio de capturar la huella digital o información biométrica del ciudadano para verificar y validar su identidad con base en (i) la información disponible en la base de datos biométrica de la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC), según los lineamientos definidos en la resolución 5633 del 29 de junio de 2016 y en la normativa vigente para la materia; y (ii) otras bases de datos con las que cuente la Entidad Compradora.
Unidad de facturación del servicio	Consulta validación dactiloscópica y biométrica por ciudadano
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Conectividad	El Proveedor debe proporcionar los medios necesarios para acceder al sistema de información según los lineamientos definidos en la resolución 5633 del 29 de junio de 2016 y en la normativa vigente para la materia. Estos medios incluyen (i) los sistemas que es necesario instalar en el centro de datos en el que está alojada la base de datos biométricos y (ii) la conectividad necesaria para el funcionamiento de la herramienta, de modo que el tiempo de cada consulta no exceda 15 segundos.
Responsabilidades de la Entidad Compradora	La Entidad Compradora define en el evento de cotización: (i) la cantidad de Agentes para los que requiere el sistema, (ii) la ubicación geográfica de dichos Agentes, (iii) las bases de datos que el Proveedor debe consultar y los requerimientos necesarios para su consulta y (iv) el formato en que el Proveedor debe entregar la información resultante. La Entidad debe realizar todos los trámites necesarios para autorizar al Proveedor como operador biométrico ante la RNEC. La Entidad debe contratar los lectores de huella y de códigos de barra para los Agentes con el servicio lector de huella digital o lector biométrico
Características del servicio	El Proveedor debe entregar todas las herramientas requeridas para la prestación del servicio, y asegurar que funcionen correctamente con las herramientas con las que ya cuenta el Agente. El Agente puede ser de cualquier tipo o perfil. La información biométrica será cotejada contra la base de datos que produce y administra la Registraduría Nacional según los lineamientos definidos en la resolución 5633 del 29 de junio de 2016 y en la normativa vigente para la materia.

	El Proveedor debe actuar como operador biométrico y se encarga de realizar al cotejo contra la base de datos definida por la Entidad Compradora. Si la base de datos definida por la Entidad Compradora es la producida y administrada por la Registraduría general de la nación, el Proveedor debe prestar el servicio de acuerdo con lo previsto en la resolución 5633 del 29 de junio de 2016 y en la normativa vigente para la materia. El Proveedor debe cruzar la información proveniente de (i) la base de datos de información biométrica de la Registraduría, (ii) la información biométrica capturada por el agente en el sitio y (iii) cualquier otra base de datos a la que pueda acceder la Entidad Compradora. En caso de encontrar un registro asociado a la solicitud de búsqueda, el Proveedor deberá entregar los datos descritos en la sección 7,7 la resolución 5633 del 29 de junio de 2016.
Cantidad mínima y unidad	El Proveedor cotiza sólo el precio por consulta. Para acceder al servicio, la Entidad debe adquirir un mínimo de 1000 consultas en total dentro de la Orden de Compra.
Soporte	El Proveedor debe capacitar a los Agentes en el uso correcto del sistema de validación de información dactiloscópica y biométrica. El Proveedor debe prestar soporte técnico sobre el uso de la herramienta y resolver los incidentes relacionados con el servicio y los equipos en un plazo máximo de 48 horas.
Precio	Los Proveedores podrán solicitar un ajuste de los precios del servicio si ocurren cambios en la normativa. Colombia Compra Eficiente evaluará cada caso, aprobando o rechazando la solicitud.
Tiempo de entrega	El Proveedor debe entregar todo el sistema en funcionamiento (incluyendo la entrega de equipos en todo el territorio nacional) en un plazo máximo de 30 días calendario a partir de la colocación de la Orden de Compra. La Entidad podrá fijar una fecha posterior de entrega del sistema.
Otras características	El servicio no incluye (i) el valor de los desarrollos necesarios para conectar los sistemas de información de la Entidad Compradora y el sistema de validación de información dactiloscópica y biométrica, (ii) el valor del Agente encargado de operar el sistema, (iii) lector biométrico. No obstante, el Proveedor debe realizar la integración total del servicio (Hardware y Software), en cada Puesto de Trabajo de cada Agente.
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio *IT-BPO-55*

Nombre del servicio	Cabina de contacto telefónico
Alcance del servicio	Servicio de comunicación y atención con el *Call Center*, que, en una cabina, es decir, en una estructura que en su interior contiene un teléfono semipúblico, permite la comunicación con el *Call Center*.

Unidad de facturación del servicio	Cabina de contacto telefónico / Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	Este servicio permite facilitar la comunicación de los ciudadanos con el *Call Center* y recibir la atención telefónica, el Proveedor deberá suministrar e instalar quioscos o cabinas virtuales (tipo cabina telefónica) con las herramientas necesarias para la prestación del servicio y que estén ubicados donde la Entidad Compradora indique. La Cabina de contacto telefónico debe estar cubiertas a fin de evitar que el ciudadano se moje cuando hay lluvia (en caso que se ubique en un sitio a la intemperie) y que respete la privacidad de quien las usa. La cabina debe contener la imagen institucional de la Entidad Compradora. El Proveedor debe permitir realizar la conexión para lograr la comunicación directa con el *Call Center* en caso de que la entidad contrate de manera independiente el enlace requerido, de lo contrario debe garantizar la conexión por medio del enlace dedicado entre puntos.
Canales de Atención al usuario	Telefónico o Voz
Herramientas de Hardware	La cabina de contacto telefónico debe contar con la conectividad directa al Centro de Contacto a fin de brindar la atención del ciudadano por medio del canal de atención telefónico o voz. La cabina de contacto telefónico debe estar dotada con un (1) teléfono semipúblico, resistente y de trabajo pesado, adecuado para ser ubicado en la cabina de contacto, identificados con la imagen institucional de la Entidad Compradora. El teléfono semipúblico debe tener o describir las instrucciones de uso de este. El teléfono semipúblico debe ser resistente y antivandálico, con teclas que permitan digitar los números del 0 al 9, con teclas especiales como * y #, y que permita la salida de llamadas únicamente a los números de contacto que brindan comunicación con el *call center*. La Entidad Compradora debe suministrar los puntos de corriente eléctrica y de red necesarios para la prestación del servicio.
Servicios relacionados	La Entidad Compradora para disponer de la cabina de contacto telefónico debe contratar el servicio Enlace Dedicado entre puntos o Internet, teniendo en cuenta principalmente el criterio de región, que debe ser donde se encuentra el punto de ubicación donde se instalará la cabina o la Entidad Compradora puede proveer el enlace entre puntos contratado independientemente.
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24
Zonas de prestación del servicio	Zona 1 Zona 2 Zona 3

Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Mínimo 180 días calendario

Código del servicio *IT-BPO-56*

Nombre del servicio	Software de gestión de operaciones de TI - ITSM
Alcance del servicio	Se debe disponer de un Software que maneje: (i) la función de la mesa de ayuda, (ii) gestión de incidentes y requerimientos, (iii) gestión de problemas, (iv) gestión de cambios, (v) gestión de la configuración. Este servicio incluye la licencia para el agente que opere el software de gestión de operaciones. Esta licencia puede ser instalada en los equipos del Centro de Contacto designados para la campaña de la Entidad Compradora o en los computadores de la Entidad Compradora. La Entidad Compradora debe contratar por aparte los agentes que van a manejar este software, estos puedes ser los mismos que manejan otros canales. La Entidad paga por las licencias nombradas efectivamente usadas en el periodo de facturación.
Unidad de facturación del servicio	Licencia nombrada / Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Funcionalidades Generales	Facilidades de Personalización y Administración El software debe contar con un módulo para la gestión y control de los usuarios. El software debe permitir la creación de grupos de usuarios, y la asignación de roles preconfigurados. El software debe poder integrarse con el Directorio Activo o LDAP de la Entidad Compradora. El software debe permitir la creación del catálogo de servicios. El software debe permitir manejar y configurar usuarios que se designen para remplazar a otros usuarios mientras están ausentes. Este sistema de delegación le permitirá al usuario remplazante recibir las aprobaciones y tareas de el/los usuarios a los que está remplazando. Se debe proporcionar registros en un sistema de búsqueda, que almacenan información sobre todas las transacciones a nivel de sistema. Los informes de auditoría se pueden generar automáticamente. El software debe permitir la parametrización de consulta y obligatoriedad de diligenciamiento de los campos para el manejo de la gestión de los servicios tecnológicos, así como adicionar o eliminar campos a diligenciar. El software debe permitir el envío de correos electrónicos a los usuarios finales y administradores y de operación de este de acuerdo a lo definido por la Entidad Compradora. (Creación de casos, seguimiento, cierre, entre otros) El software debe permitir la creación de consultas relacionadas a los casos registrados en el software, a los estados asociad os a los mismos y/o los parámetros definidos por la Entidad Compradora. El software debe permitir configurar y medir ANS (Acuerdos de Nivel de

	Servicio). La Entidad Compradora debe contemplar horas de desarrollo para parametrizar y configurar la herramienta Base de conocimiento El Software debe disponer de un módulo de gestión de conocimiento que permita generar búsquedas sobre la base de conocimiento. La base de conocimiento podrá ser poblada previamente utilizando archivos de Excel. Esta carga masiva podrá actualizar o cargar la información existente. Los usuarios finales deberán tener acceso a la base de conocimiento y a las preguntas frecuentes, desde el portal de usuario final. El módulo debe disponer de esquema de seguridad de lectura por tipos de usuarios. Debe permitir el control y manejo de métricas estadísticas.
	Manejo de Flujos de trabajo El software debe contar con un módulo que permita el seguimiento de los escalamientos de acuerdo con los niveles definidos por la Entidad Compradora El software debe registrar toda la actividad del sistema. Generando una historia detallada mostrando un calendario de búsqueda detallada de todos los cambios.
	Generación de Reportes La solución debe permitir generar informes en tiempo real. El software debe permitir la generación de cuadros de mando que pueden ser personalizados según lo defina la Entidad Compradora. El software debe permitir desde los listados de presentación de información debe ser posible la generación de gráficos de bar ras o de pie basados en columnas. El software debe permitir programar informes de manera automática, para ser enviados por correo electrónico a personas y tiempos determinados. Todos los informes deben poderse exportar por lo menos los siguientes formatos: Excel, CSV, XML, PDF (Horizontal o Vertical). Los modelos de reportes deben ser al menos de: gráfico de barra, gráficos circulares, listas, gráficos de Pivote, gráfico de cuadros, calendario, histogramas, diagramas de Pareto
Mesa de Ayuda	Se debe disponer de una única consola de administración vía web que permita el registro de las solicitudes, el manejo de la administración, gestión y operación de los diferentes servicios tecnológicos con que cuenta la Entidad Compradora

	El software a través de la interfaz del usuario final debe disponer del acceso a la base de conocimiento generada por la solución de los diferentes casos Se debe disponer de un chat en línea para la comunicación con el usuario final, permitiendo a través de este la creación de casos donde se guarde el historial de la conversación como soporte. El módulo de chat debe manejar respuestas automáticas para gestionar la atención y la disponibilidad de los servicios. De igual manera deberá manejar una cola de atención que controle los tiempos promedio de atención e indique el tiempo de espera de los usuarios finales que solicitan atención y que aún están sin ser atendidos Los incidentes, problemas, cambios y requerimientos deben tener la posibilidad de manejar cronogramas de trabajo y procesos de aprobación de manera simultánea y debe permitir ilustrar gráficamente la etapa y/o el estado en el que se encuentra cada caso. Valoración (triage) para atención de solicitudes.
Gestión de Incidentes y Requerimientos	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 ese servicio. La gestión de requerimientos es la encargada de atender las peticiones de los usuarios proporcionándoles información y acceso rápido a los servicios estándar de la organización TI. Se debe permitir el registro, clasificación, distribución o asignación y manejo de incidentes hasta su resolución (dicha resolución debe ser notificada automáticamente al usuario). Para la gestión de incidentes el software deberá asignar un número caso de manera automática (el número de radicación se notificará al usuario final automáticamente), debe almacenar en un histórico de todos los cambios y acciones realizadas en el caso. Debe permitirse reabrir casos en caso de que no se esté conforme con la respuesta recibida. El Software debe manejar cualquier tipo de archivos adjuntos donde será posible restringir el tamaño y la extensión dependiendo de los parámetros que defina la Entidad Compradora. El Software debe permitir editar múltiples casos, modificando cualquier parámetro como estado, usuario entre otros. El software debe manejar el calendario de los usuarios disponibles para atender los casos para que el mismo software asigne los casos a estos dependiendo su estado o disponibilidad. El Software debe permitir integrarse con un módulo de tareas, permitiendo la generación de actividades adicionales de manera automática o manual, controlando los tiempos de cada actividad.
Gestión de problemas	Un problema es una condición identificada con frecuencia como el resultado de múltiples incidentes que presentan síntomas comunes. Se debe permitir el registro, clasificación, distribución o asignación y manejo de problemas hasta su resolución. Para la gestión de problemas debe permitir diferenciar errores conocidos y problemas.

	El software debe permitir crear automáticamente soluciones en la base de conocimiento. El software debe permitir la divulgación masiva y automática de las soluciones temporales o definitivas al primer nivel por medio de disparadores o links existentes en cada problema. El software debe permitir la publicación de notificaciones de interés, problemas, soluciones para que se comunique a todos los usuarios de la Entidad Compradora. Debe ser posible la asignación automática de casos a especialistas para la solución respectiva. Debe permitir el escalamiento automático del caso, luego de haberse superado los niveles establecidos en la gestión del problema.
Gestión de Cambios	Creación, valoración, aprobación y seguimiento a la ejecución de los cambios Debe permitir manejar de manera ilimitada y simultánea flujos de proceso. Estos flujos deben gestionar entre otros: cambios críticos, cambios de emergencia, cambios normales y cambios pre-aprobados El servicio deberá permitir la creación y/o modificación de cualquier campo existente en el formato de RFC, manejando diferentes vistas, que se adecuan al rol o procesos en el que se encuentra el cambio. El software debe permitir crear un calendario de cambios
Gestión de Configuración	Identificación y registro de los elementos de TI y sus relaciones. Actualización de los elementos de TI. El software debe permitir la carga masiva de elementos utilizando plantillas de Excel, las cuales importarán y actualizarán de manera simultánea la información. Sin necesidad de realizar conexiones directas a la base de datos. Se debe contar con una herramienta de exploración y descubrimiento de la infraestructura tecnológica con que cuenta la Entidad Compradora, determinando su configuración y actualizando la base de configuración.
Entrenamiento	Veinte (20) horas de capacitación en el manejo y funcionalidades del Software. Se podrán contemplar capacitaciones virtuales previo acuerdo con la Entidad Compradora.

Código del servicio *IT-BPO-57*

Nombre del servicio	Quiosco virtual de auto consulta
Alcance del servicio	Servicio de comunicación y atención autónomo y virtual en un quiosco, es decir, es un módulo al que puede acudir el ciudadano para gestionar consultas y peticiones de una manera virtual.
Unidad de facturación del	Quiosco virtual Auto-Consulta / Mes

servicio	
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Estructura	Estructura en acero o cold rolled de mínimo calibre 14 con pintura electroestática, 1 puerto LAN Externo, 1 Multitoma interna mínimo de 4 a 6 puertos, 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 en el territorio nacional. El quiosco virtual debe ser resistente y antivandálico y debe estar dotado de los dispositivos (periféricos incorporados a la estructura) debidamente conectados que permitan garantizar el uso de todos los servicios ofrecidos. Este quiosco debe estar identificado con la imagen institucional de la Entidad Compradora, así como contener las instrucciones de uso de este. Debe garantizar una conexión a internet 4G, 3G, Banda Ancha LAN y WIFI según requiera la Entidad para lograr la comunicación directa con los servicios que disponga la Entidad Compradora.
Seguridad Física	El quiosco debe asegurarse físicamente, con las medidas de seguridad suficientes, a fin de salvaguardar los equipos que se instalan en el quiosco.
Herramientas de Hardware y Software	El Proveedor debe poner a disposición de la Entidad Compradora el quiosco con diferentes funcionalidades para recibir, entregar información, así como documentación física digitalizada que el ciudadano considere. HARDWARE: Un (1) equipo de cómputo o player conformado por la unidad central de proceso (CPU), con procesador mínimo 2.9 Ghz de 7th generación. Con medidas: 4.5 x 4.5 x 1.9 pulgadas. Disco duro de 500 Gb SSD. Memoria 8Gb Ram, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada; La CPU y el monitor deben ir instalados en estructura en acero o coll rolled Un (1) Pantalla Touch mínimo de 22 Pulgadas a 6 toques de mínimo 22" IR, con protección de vidrio antivandálico de 6mm incorporada, teclado, mouse, manuales y cables. Sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada. La CPU y el monitor deben ir instalados en estructura en acero y el teclado y el mouse en una superficie que permita su funcionalidad y uso por parte de los ciudadanos. Un (1) escáner con bandeja de entrada con auto alimentación de papel, con sensor de detección, escaneo simplex y dúplex. Salida de nivel mínimo de gris (256), Color (24 bits) Imagen. Función de filtro de soporte de imagen gris. Resolución mínima de 600 dpi. Ajuste de imagen y gestión del color. Una (1) impresora láser o led multifuncional monocromática de alto rendimiento, procesador mínimo de 600 Mhz memoria 256 Mb, velocidad de impresión mínima de 42 ppm, resolución de mínimo 1200 X 1200 dpi, capacidad de papel mínimo de 250 hojas

	Un (1) impresora térmica 80mm, interfaz USB integrada, ancho de impresión mínimo de 80 mm que soporte impresión de códigos de barras e imágenes y con función de reducción automática del papel. Un (1) escáner de documento de identidad que permita en una sola toma, la captura de imagen de ambas caras del documento a una resolución mínima de 600 dpi y la extracción de datos desde el código de barras de la cédula. Un (1) lector de código de barras que lea la cedula de ciudadanía de los colombianos. Un (1) lector de huella profesional mínimo con detección de dedos falsos, resolución de 500 dpi, tamaño de imagen de huella 320 X 480 pixeles, tipo de sensor óptico y CMOS, temperatura de operación -10°C - +55°C. Una (1) cámara web HD o de alta calidad o de alta calidad Full HD con lente mínimo de 180 grados., enfoque de altura de piso a techo. Un (1) micrófono, dos (2) parlantes Un (1) auricular telefónico o una (1) bocina, con cable blindado en espiral, interfaz USB, resistencia al tiempo, el polvo y la corrosión, que permita la salida de llamadas únicamente a los números de contacto que brinda comunicación con el call center. Un (1) Hub USB mínimo de aluminio de alta calidad. Puertos USB 3.0, Velocidad de Transferencia de 5Gbps. Fuente de alimentación AC (110~240 V) DC: 12V, 3Amp. 1x puerto de USB con 2.1 Amp de corriente para cargar móviles. SOFTWARE: Para captura de datos. Para realizar videollamada con el *Call Center* el cual debe permitir la conexión por medio del canal de atención telefónico o videollamada con el *Call Center*, mediante protocolo WebRTC o software de videollamada con características semejantes al WebRTC, deberá soportar mínimo codecs VP8 o H264. Para radicación de documentos físicos (Documental), con el escaneo de los documentos que desea radicar el ciudadano. Para autenticación por huella. La Entidad Compradora debe contratar el servicio Validación de información dactiloscópica y biométrica, y el Proveedor debe incorporar el servicio a la solución. Para soporte remoto. El software debe permitir una navegación gráfica, asistida y dinámica en el quiosco por parte del ciudadano. El software del quiosco deberá permitir la maniobra del sistema de forma gráfica, integrada y dinámica, de tal forma que el ciudadano pueda interactuar de forma amigable con los equipos de hardware instalados en integrados en

	el quiosco. Para la maniobrabilidad, el software del quiosco deberá permitir la maniobrabilidad del sistema de forma gráfica, integrada y dinámica, de tal forma que el usuario pueda interactuar de forma amigable con los equipos de hardware instalados en el Quiosco virtual auto consulta. 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 virtual auto consulta. Grabación, el software deberá permitir la grabación del 100% de las interacciones, video llamadas, documentos y/o transacciones que se realicen a través del Quiosco virtual auto consulta. Trazabilidad transaccional: el software deberá permitir el registro de todas las interacciones dejando rastro de cada atención, de tal forma que puedan ser cuantificadas y analizadas. Conectividad, el software deberá permitir al Quiosco virtual auto consulta integradamente la conexión a redes de internet 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 virtuales auto consulta. La Entidad Compradora debe suministrar los puntos de corriente eléctrica y de red necesarios para la prestación del servicio. En caso de requerirse obra civil para la implementación del quiosco, esta debe ser asumida por la Entidad Compradora.
Canales de Atención al usuario	Telefónico o Voz Videollamada
Servicios relacionados	La Entidad Compradora para disponer del quiosco virtual de auto-consulta debe contratar el servicio Enlace Dedicado entre puntos o Internet, teniendo en cuenta principalmente el criterio de zona, que debe ser donde se encuentra el punto de ubicación donde se instalará el quiosco o la Entidad Compradora puede proveer el enlace entre puntos contratado independientemente.
Soporte y mantenimiento	Durante el periodo de prestación del servicio, el Proveedor de servicios deberá brindar el debido soporte al Quiosco virtual de Auto-Consulta, que, de garantía para el correcto funcionamiento del quiosco, así como la configuración apropiada. Por cada periodo se doce (12) meses de contratación del servicio, deberá

	realizar 2 mantenimientos preventivos a los equipos instalaos en el quiosco. Por periodos entre seis (6) meses y doce (12) meses, deberá realizar 1 mantenimiento preventivo a los equipos instalados en el quiosco.
Suministros	El Proveedor de Centro de Contacto, debe proveer mensualmente el Quiosco con el papel y tóner necesario para garantizar un volumen mensual de impresión así: Bajo volumen: 15.000 páginas por mes Alto volumen: 30.000 páginas por mes
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24
Zonas de prestación del servicio	Zona 1 Zona 2 Zona 3
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Mínimo 180 días calendario

Código del servicio *IT-BPO-58*

Nombre del servicio	Digiturno Básico
Alcance del servicio	Servicio de asignación de turnos básico para proceso de atención en cualquiera de los puntos de atención disponibles por la Entidad Compradora.
Unidad de facturación del servicio	Digiturno Básico / Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	El servicio debe permitir: - Llamado de turnos en orden ascendente - Visualización del turno y módulo de atención en tableros LED o el que defina el Proveedor - Memoria que conserva el último turno llamado y por ende el siguiente turno en atender - Alarma sonora y visual para avisar el cambio de turno
Herramientas de Hardware y Software	El Proveedor debe entregar con el servicio, las siguientes herramientas de hardware y software para la correcta prestación del servicio: • Un (1) dispensador mecánico de tiquetes con el turno, de mínimo 2 dígitos, es decir, del 1 al 99; Con mínimo dos series de turnos, es decir, debe permitir la continuidad de asignación de turnos una vez llegue al 99, (1-99) x 2 o sistema digital de asignación de turnos con

	dispensador o impresión del turno asignado al ciudadano. • Dos (2) tableros electrónicos de visualización del turno y del módulo de atención • Quince (15) terminales de llamado, alámbrica o inalámbrica, para cada módulo de atención, que debe estar sincronizado en los llamados consecutivos, desde cualquier módulo. El Proveedor debe suministrar el software apropiado, para permitir la asignación de turnos en los diferentes módulos de atención, debidamente sincronizado, además debe permitir la continuidad de asignación de turnos donde allá quedado el último turno atendido en el día o si el sistema es digital el reinicio de asignación del turno cada día. Ej: Si el lunes fueron atendidos con el debido turno 23 ciudadanos, el martes para iniciar la asignación y atención de turnos, debe continuar en el turno 24.
Entrenamiento	El Proveedor debe brindar entrenamiento de cuatro (4) horas a los funcionarios o Agentes encargados de los puntos de atención donde operara el servicio de digiturno básico, en la que indica las 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 turnos en el dispensario en caso de sistema mecánico y configuración del sistema si es digital, en caso de requerirlo.
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24
Zonas de prestación del servicio	Zona 1 Zona 2 Zona 3
Suministros	El Proveedor debe entregar y mantener disponible, el dispensario de turnos, durante cada mes de servicio de digiturno básico, así: Bajo volumen: Entre 1 y 10 dispensadores mecánicos de tiquetes, es decir máximo 10 rollos de 2 series consecutivas o 20 rollos de 1 sola serie Alto volumen: Entre 11 y 20 dispensadores mecánicos de tiquetes, es decir máximo 20 rollos de 2 series consecutivas o 40 rollos de 1 sola serie Los suministros deben ser acumulados al siguiente mes, en caso de que no se hubieren agotado. En caso de que se agoten estos suministros durante el mes, la Entidad debe asumir la provisión de estos. Torniquete de la asignación de turnos en caso de sistema digital e impresión del tiquete de identificación del turno asignado.
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Mínimo 90 días calendario

Código del servicio *IT-BPO-59*

Nombre del servicio	Digiturno Avanzado
Alcance del servicio	Servicio de asignación de turnos por tramite o servicio en diferentes puntos de atención disponibles por la Entidad Compradora.
Unidad de facturación del servicio	Digiturno Avanzado / Mes
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	El servicio debe permitir: • Capturar el número de identificación del ciudadano, para asignar el turno de atención. • Sistematizar las opciones de los diferentes servicios y tramites que puede gestionar el ciudadano en el punto de atención. Debe permitir parametrizar entre 5 y 10 opciones de trámites y servicios. • Dada la especialidad de los funcionarios de los puntos de atención y los diferentes trámites y servicios, debe asignar los diferentes trámites y servicios entre los diferentes puntos de atención, según lo defina la Entidad Compradora. Así mismo, cada punto de atención hará llamado sólo a los turnos que por su especialidad puede tramitar o atender. Ej: Proceso 1, Puntos de atención 5 y 7. Proceso 2 Puntos de atención 8,9 y 10. • Debe permitir asignar el turno a un número ilimitado de usuarios en los puntos de atención, según lo tenga definido la Entidad Compradora. • Sistematización 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. • El atril o dispensador, los monitores industriales, y los tiquetes de turno deben incorporar la imagen institucional de la Entidad Compradora. • La Entidad Compradora debe tener en cuenta que el servicio de digiturno se debe contratar por cada punto de atención de la Entidad Compradora en donde requiera implementar el servicio.
Herramientas de Hardware y Software	El Proveedor debe entregar con el servicio, las siguientes herramientas de hardware y software para la correcta prestación del servicio: • Un (1) atril o dispensador electrónico o automático, que permita usar la pantalla táctil a mínimo 1.20m de altura, con pantalla táctil entre 15” y 17", que permita digitar el número de identificación del ciudadano y seleccionar el trámite o servicio a realizar. Con impresión de tiquete de turno en papel térmico de tres dígitos (numérico o alfanumérico) que identifique el trámite o servicio seleccionado. • Tres (3) monitores industriales de mínimo 32” para visualizar turno llamado y módulo de atención. • El servicio debe permitir la generación de estadísticas diarias, que indique cantidad de turnos asignados por tramite o servicio, por punto de atención cantidad de trámites y servicios atendidos, gestión

	realizada en cada tramite o servicio (tipificación) y tiempos de atención de cada ciudadano. • El Sistema de llamado de turno en cada punto de atención debe ser virtual, es decir, mediante una aplicación instalada en cada equipo de cómputo del punto de atención. La Entidad suministrará la infraestructura física, puntos se energía regulada y muros solidos o reforzados para instalar las pantallas en cada sede donde opera el servicio. El servicio se contempla instalado en cada punto de atención en los servidores que la Entidad tenga en estos puntos, alternativamente el Proveedor puede contemplar una solución en Nube para lo cual deben coordinar con la Entidad Compradora el acceso a Internet para la funcionalidad del servicio.
Entrenamiento	El Proveedor debe brindar entrenamiento de ocho (8) horas a los funcionarios o agentes encargados de los puntos de atención donde operara el servicio de digiturno avanzado, 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 Proveedor 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.
Suministros	El Proveedor de servicios, debe entregar y mantener disponible, el rollo con papel térmico para la impresión de los turnos, durante cada mes de servicio de digiturno avanzado, así: Bajo volumen: Entre 1 y 40.000 de cortes de turnos Alto volumen: Entre 40.000 y 100.000 de cortes de turnos Los suministros deben ser acumulados al siguiente mes, en caso de que no se hubieren agotado. En caso de que se agoten estos suministros durante el mes, la Entidad debe asumir la provisión de estos.
Zonas de prestación del servicio	Zona 1 Zona 2 Zona 3
Horario de disponibilidad del servicio	Servicio 7x24
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Mínimo 180 días calendario

Código del servicio IT-BPO-60

Nombre del servicio	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto
Alcance del servicio	Servicio en *Call Center*, que busca tener un área dedicada exclusivamente para la operación de la Entidad compradora con la privacidad para la prestación del servicio.
Unidad de facturación del servicio	Metro cuadrado m² cerrado
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	El servicio ofertado es un espacio físico en el Centro de Contacto, cerrado e independiente para la operación de la Entidad compradora que tenga lo siguiente: • Contar con los controles físicos que impidan el ingreso de personas no autorizadas. • Contar con los controles lógicos que impidan la extracción de la información manejada en la operación de la Entidad Compradora. • Control que impida el ingreso de dispositivos que permitan almacenar o copiar cualquier tipo de información, o medios de comunicación, que no sean suministrados por la Entidad Compradora. • Control que impida el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por la Entidad Compradora. • Bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la usada para la prestación del servicio. El espacio físico dispuesto para el cerramiento donde operara la campaña de la Entidad Compradora debe garantizar las condiciones medioambientales exigidas cómo requisito mínimo en la infraestructura física del Centro de Contacto. El cobro se hace por los gastos en los que incurre el Proveedor para cerrar el m², es decir, se cobra una sola vez durante la operación de la orden de compra.
Horarios de prestación del servicio	Servicio 7x24
Tiempo mínimo servicio	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Mínimo 180 días calendario

Código del servicio IT-BPO-61

Nombre del servicio	Grabación pantalla
Alcance del servicio	Servicio de grabación de pantalla del Puesto de trabajo durante el 100% del tiempo de prestación del servicio contratado por la Entidad Compradora,

	incluye el almacenamiento de las grabaciones del respectivo mes
Unidad de facturación del servicio	Grabación pantalla por posición/minuto de grabación
Característica requerida	**Descripción del requerimiento**
Descripción	El servicio debe realizar la grabación de pantalla de todas las interacciones del Puesto de trabajo donde opere uno o más Agentes en la operación de la Entidad Compradora, en el desarrollo de la atención al ciudadano y debe mantener la grabación por mínimo seis (6) meses. Debe entregar las grabaciones mensualmente en CD/DVD o medio de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3 y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Entidad Compradora para verificación.
Tiempo de Grabación	Servicio 7x24
Elasticidad para crecimientos	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así: 25% de crecimiento del servicio

Código del servicio *IT-BPO-62*

Nombre del servicio	Componentes complemento Puesto de Trabajo
Alcance del servicio	El servicio define aquellos componentes, elementos, periféricos u otros que puede contratar la Entidad Compradora a fin de dotar el Puesto de Trabajo de los Agentes para la correcta prestación del servicio. El componente debe estar disponible 7x24 y se factura por el servicio o mes o consumo real efectuado en el periodo de facturación. Zonas de Prestación del Servicio del componente, a las que aplique Zona 1 Zona 2 Zona 3
Unidad de facturación del servicio	Componente / Mes
Componente	**Descripción del componente**
Monitor	Monitor LED, LCD, IPS o TFT Entre 19.45" y 23" Resolución 1.920 x 1.080 pulgadas Mínimo: (1) RGB o (1) HDMI ó (1) DVI o (1) VGA Opcional: RJ45 (1) o USB (1) Conectividad: RGB o HDMI ó DVI o VGA o USB

	El Proveedor debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente.
Impresora térmica	Impresora transferencia térmica blanco y negro Densidad de Puntos: Mínimo 180 ppp x 180 ppp Ancho de impresión: Mínimo 80 mm Velocidad de impresión: Mínimo 150 mm/s ó 4 pulgadas/seg Suministros Bajo volumen: Entre 1 y 1.000.000 de cortes de turnos Alto volumen: Entre 1.000.000 y 5.000.000 de cortes de turnos El Proveedor debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente.
Lector de huella digital o lector biométrico	Tipo de Sensor: Óptico Tipo de Lector: Monodactilar para captura plana de huellas dactilares. Tamaño de Captura del sensor ≥ 12.8 mm (ancho) ≥ 16.5 mm (alto). Tamaño de imagen de 512 pixels de ancho por 512 pixels de alto. Resolución de 500 dpi El Proveedor debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente.
Lector de códigos de barras	Lector de código de barras 2D El rango de lectura debe estar entre 1,5 cm. a 40 cm. Contar con un nivel de iluminación de 0-100,000 lux Contar con un grado de protección al contacto y penetración de agua de mínimo IP30 Debe ser entregado y configurado para leer el código de barras de la cédula de ciudadanía de los colombianos El Proveedor debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente.
Impresora Multifuncional Alto rendimiento A4	Impresora láser o led, monocromática, escáner y copiado Velocidad impresión: Mínimo 40 ppm en tamaño Carta o A4 Resolución: Mínimo 600x600 ppp Suministros Bajo volumen: Entre 1 y 7.000 páginas/mes. Tóner y papel Alto volumen: Entre 7.000 y 20.000 páginas/mes. Tóner y papel Se contempla el costo por clic adicional, en caso de que la Entidad Compradora requiere un mayor volumen al definido, para lo cual al Entidad dimensiona la cantidad de páginas adicionales requeridas en el mes y dimensiona el servicio y paga por lo que consume, en el costo por clic incluye el papel. El Proveedor debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente.
Impresora Bajo rendimiento A4	Impresora láser o led monocromática Velocidad impresión: Mínimo 35 ppm en tamaño Carta o A4 Resolución: Mínimo 600x600 ppp

	Suministros Bajo volumen: Entre 1 y 2.500 páginas/mes. Tóner y papel Alto volumen: Entre 2.500 y 10.000 páginas/mes. Tóner y papel Se contempla el costo por clic adicional, en caso de que la Entidad Compradora requiere un mayor volumen al definido, para lo cual al Entidad dimensiona la cantidad de páginas adicionales requeridas en el mes y dimensiona el servicio y paga por lo que consume, en el costo por clic incluye el papel. El Proveedor debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente.
Escáner Portátil	Escáner portátil Velocidad escaneo: Mínimo 15 ppm Simplex Resolución óptica de 600 ppp Ciclo diario: Mínimo 200 páginas por día El Proveedor debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente.
Tableta	Tableta con procesador de última generación, cuatro núcleos, tecnología de 64 bits y velocidad mínimo de 1.44 GHz Pantalla LCD LED o LCD IPS, capacitiva, multitáctil. rotación 4 vías, entre 10.1" y 12" Resolución: 1200 x 800 ó superior Cámara trasera de mínimo 5.0 megapíxeles con Autofoco Cámara delantera de mínimo 1.3 megapíxeles Cargador
Escáner Alto Rendimiento A4	Escáner A4 vertical o cama plana, con velocidad mínimo de 60 ppm a 300 dpi y ciclo de trabajo diario de mínimo 10.000 páginas Escáner con escaneo a doble cara automático. La resolución óptica de escaneo debe ser de mínimo 600x600 dpi. La conectividad de los escáneres debe ser USB y RED.
Escáner Alto Rendimiento A3	Escáner A3 vertical o cama plana, con velocidad mínimo de 70 ppm a 300 dpi y ciclo de trabajo diario de mínimo 20.000 páginas Escáner con escaneo a doble cara automático. La resolución óptica de escaneo debe ser de mínimo 600x600 dpi. La conectividad de los escáneres debe ser USB y RED.
Licencia Software de plataforma de Centro de Contacto - Monitoreo y calidad	Licenciamiento del software de monitoreo y calidad de los Servicios BPO. Licencia disponible por mes. El Proveedor debe instalar y realizar las configuraciones necesarias en los equipos definidos por la Entidad Compradora para hacer uso de la licencia de software de plataforma de centro de contacto.
Licenciamiento Microsoft	Licenciamiento por Puesto de Trabajo de herramientas ofimáticas, en la última

Office	versión disponible por el Fabricante. Licencia disponible por mes. El Proveedor debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente.
Pendón Institucional	Pendones Roll Up Material de Pendones Roll Up Banner Impresión de Pendones Roll Up en Plotter para Banner en alta resolución Orientación horizontal o vertical La Entidad Compradora entrega la imagen institucional para llevar a cabo la impresión. Dimensión estándar 100x200 cm

5. Acuerdos de Nivel de Servicio

La Entidad debe seleccionar los indicadores que va a medir durante la ejecución de la Orden de Compra. Algunos indicadores excluyen la aplicación de otros indicadores.

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

Para aquellos servicios que contemplen el servicio de Internet móvil, la velocidad y disponibilidad de este dependerán de la cobertura y del tipo de terminal requerido para la zona, para estos casos se excluye la aplicación del ANS de disponibilidad de los Servicios BPO.

Cuando la Entidad Compradora encuentra que los indicadores del ANS no se ajustan a las métricas que esta quiere medir en sus procesos de negocio la Entidad Compradora puede definir hasta 3 indicadores en el formato ,en el espacio correspondiente a los indicadores 15, 16 y 17. Estos indicadores deben estar relacionados con las características de los procesos de negocio que la Entidad Compradora quiere tercerizar, y En todo caso, los indicadores definidos deben incluirse en el evento de cotización so pena de no poder aplicarlos durante la ejecución de la Orden de Compra. En ningún caso el incumplimiento de estos indicadores debe generar un descuento superior al 9%. La Entidad Compradora, debe indicar la fórmula de cálculo y el umbral definido para el nivel de servicio esperado. Estos indicadores no deben afectar o coincidir con los ya definidos, o cambiar sus fórmulas de cálculo o umbrales definidos. Si la definición del nuevo indicador es meramente una redefinición de otro de los indicadores ya disponibles, las partes aplicarán el indicador que ya está definido en el Acuerdo Marco con las condiciones y parámetros establecidos.

EXCEPCIONES Y PARADAS DE RELOJ

El cálculo de los tiempos de aprovisionamiento de los Servicio BPO no incluye los retrasos que se deriven directamente de información incompleta o errada que ha sido suministrada por la Entidad.

El cálculo de los tiempos de duración para instalación y traslado no incluye:

- las demoras ocasionadas por causas de fuerza mayor; es decir, eventos imprevisibles e irresistibles como: guerra, terrorismo, rebelión civil, inundaciones o cambios normativos o regulatorios.

- Cuando una Entidad Compradora decide no habilitar un servicio o posponer su implementación

  En los casos que la falla o interrupción del servicio sean atribuibles a la Entidad Compradora.

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

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN	
1. Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento de los Servicios BPO	Mide el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora. Los tiempos de aprovisionamiento son los definidos en las condiciones generales de prestación del servicio y empiezan a contar a partir de la firma del acta de inicio y suscripción del cronograma de trabajo para la implementación de los Servicios BPO. La aplicación del ANS recae sobre el costo del Servicio BPO que registra retraso en su implementación o aprovisionamiento~~.~~, que puede ser en el primer mes de ejecución o cuando la Entidad requiera que su implementación esté disponible y no es el primer mes	
Servicios que Aplica el ANS	Aplica para todos los servicios contratados en la Orden de Compra	
Tiempos de aprovisionamiento	Zona 1 – 4 días calendario de retraso o más	3% de descuento sobre el servicio
	Zona 2 – 8 días calendario de retraso o más	5% de descuento sobre el servicio
	Zona 3 – 10 días calendario de retraso o más	7% de descuento sobre el servicio

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN	
2. Disponibilidad de los Servicios BPO contratados. (D) RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)	Mide el tiempo durante el mes en el que los Servicios BPO contratados no están disponibles para la Entidad Compradora. La disponibilidad de los Servicios BPO se define de acuerdo con el Lote en el que fueron contratados por la Entidad Compradora.	
Servicios que Aplica el ANS	Aplica para los siguientes servicios contratados en la Orden de Compra	
Lote 1 D>=99,9% RTO incidente: 43 min (Tiempo para volver a operar después de un incidente – *Recovery Time*	$99{,}7\% \leq d < \mathrm{D}\%$ 3% de descuento	$d = \frac{Número\ de\ minutos\ de\ disponibilidad\ real\ de\ los\ Servicios\ BPO\ contratados}{Número\ de\ minutos\ contratados} * 100\%$ Número de minutos contratados corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación del servicio durante cada mes.
	$99.5\% \leq d < 99.7\%$ 5% de descuento	
	$d < 99.5\%$	

Objective)	7% de descuento	Medición mensual
	Donde: D es la disponibilidad mínima exigida para cada nivel de servicio d es la disponibilidad real en cada mes	
Lote 2 D>=99,7% RTO incidente: 120 min (Tiempo para volver a operar después de un incidente – *Recovery Time Objective*)	$99.5\% \leq d < \mathrm{D}\%$ 3% de descuento $99\% \leq d < 99.5\%$ 5% de descuento $d < 99\%$ 7% de descuento	$d = \frac{Número\ de\ minutos\ de\ disponibilidad\ real\ de\ los\ Servicios\ BPO\ contratados}{Número\ de\ minutos\ contratados} * 100\%$ Número de minutos contratados corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación del servicio durante cada mes. Medición mensual
	Donde: D es la disponibilidad mínima exigida para cada nivel de servicio d es la disponibilidad real en cada mes	

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN		
3. Nivel de servicio para atención por voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz)	El Acuerdo de Nivel de Servicio, mide el porcentaje de llamadas atendidas por recurso humano dentro del periodo de tiempo establecido como objetivo. Se penaliza el tiempo que se tarda la atención de los canales de comunicación por voz.		
Servicios que Aplica el ANS	25, 26, 27, 29, 30, 32		
Platino	Contestar el 85% de las llamadas inbound antes de 20 segundos	$83\% \leq \mathrm{P} < 85\%$: 3% de descuento $80\% \leq \mathrm{P} < 83\%$: 5% de descuento $P < 80\%$:7% de descuento	$P \equiv$ Proporción de llamadas atendidas antes del umbral $P = \frac{Cantidad\ de\ llamadas\ atendidas\ antes\ de\ X\ segundos}{Número\ de\ llamadas\ entrantes\ durante\ el\ periodo} * 100\%$ Medición mensual
Oro	Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 20 segundos	$78\% \leq \mathrm{P} < 80\%$: 3% de descuento $70\% \leq \mathrm{P} < 78\%$: 5% de descuento $P < 70\%$: 7% de descuento	
Plata	Contestar el 80% de las llamadas inbound antes de 40		

	segundos		

<table>
<tr><th>Indicador o KPI</th><th colspan="3">DESCRIPCIÓN</th></tr>
<tr><td>4. Tiempo de atención canales</td><td colspan="3">Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el tiempo de atención en los canales de comunicación descritos

Para el canal de comunicación por voz, la selección de este indicador excluye el de nivel de servicio para el canal voz.</td></tr>
<tr><td>Servicios que Aplica el ANS</td><td colspan="3">25, 26, 27, 29, 30, 32</td></tr>
<tr><td colspan="4">CANAL DE VOZ - CHAT Y WEB (WEB CALLBACK, CLIC TO CALL) - VIDEOLLAMADA</td></tr>
<tr><td>Platino</td><td>CANAL DE VOZ

Tiempo de atención <= 20 segundos

CANALES: CHAT Y WEB (WEB CALLBACK, CLIC TO CALL)

Tiempo de atención <=40 segundos

VIDEOLLAMADA

Tiempo promedio de atención <=60 segundos</td><td rowspan="2">$1\% < Ic \leq 30\%$:
$3\%\ de\ descuento$

$30\% < Ic \leq 60\%$:
$5\%\ de\ descuento$

$60\% < Ic \leq 100\%$:
$7\%\ de\ descuento$

$100\% < Ic$:
$9\%\ de\ descuento$</td><td rowspan="2">$Promedio\ transacciones = \sum_{i=1}^{n}\left(\frac{tiempo\ de\ atención_i}{n}\right)$

Donde
n= número de transacciones recibidas por los canales de atención Telefónico o voz, Chat, Web (Web callback, clic to call), videollamadas
$tiempo\ de\ atención_i$ = el tiempo que transcurre entre la entrada de la solicitud i y la atención inicial al cliente.

Si $Promedio\ transacciones > Ta$ entonces se aplica la siguiente formula:

$Ic = \frac{promedio\ transacciones - Ta}{Ta} * 100\%$

$Ta \equiv Tiempo\ de\ atención$ Definido para cada canal de atención en el nivel de servicio

$Ic \equiv Incumplimiento$

El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente.

Medición mensual</td></tr>
<tr><td>Oro</td><td>CANAL DE VOZ

Tiempo de atención <= 30 segundos

CANALES: CHAT Y WEB (WEB CALLBACK, CLIC TO CALL)

Tiempo de atención <=50 segundos</td></tr>
</table>

	VIDEOLLAMADA Tiempo de atención <=70 segundos		
Plata	**CANAL DE VOZ** Tiempo de atención <= 40 segundos **CANALES: CHAT Y WEB (WEB CALLBACK, CLIC TO CALL)** Tiempo de atención <=60 segundos **VIDEOLLAMADA** Tiempo de atención <=90 segundos		
CORREO ELECTRONICO			
Platino Tiempo de atención canales: correo electrónico Porcentaje antes de 5 horas hábiles: “a”	% de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles >=95%, restante antes de 12 horas hábiles Si existen solicitudes que no hayan sido atendidas dentro del primer intervalo de tiempo y continúan sin ser atendidas en el segundo intervalo de tiempo: 3% de descuento.	90% <= a < 95%: 3% de descuento 85%<= a < 90%: 5% de descuento 75%<= a < 85%: 7% de descuento a <75%: 9% de descuento	$a = \frac{Cantidad\ de\ solicitudes\ atendidas\ antes\ de\ 5\ \text{horas}}{n}$ Siendo n= número de solicitudes recibidas. Si n supera por un 30% o más la cantidad estimada de solicitudes (definidas en la Solicitud de Cotización) recibidas para el mes, no ocurre ningún descuento por este indicador. Medición mensual
Oro	% de correos		

Tiempo de atención canales: correo electrónico Porcentaje antes de 5 horas hábiles: “a”	electrónicos antes de 5 horas hábiles >=90%, restante antes de 20 horas hábiles Si existen solicitudes que no hayan sido atendidas dentro del primer intervalo de tiempo y continúan sin ser atendidas en el segundo intervalo de tiempo: 3% de descuento.	85% <= a < 90%: 3% de descuento 80%<= a < 85%: 5% de descuento 70%<= a < 80%: 7% de descuento a <70%: 9% de descuento	
Plata Tiempo de atención canales: correo electrónico Porcentaje antes de 5 horas hábiles: “a”	% de correos electrónicos antes de 5 horas hábiles >=85%, restante antes de 24 horas hábiles Si existen solicitudes que no hayan sido atendidas dentro del primer intervalo de tiempo y continúan sin ser atendidas en el segundo intervalo de tiempo: 3% de descuento.		

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN
5.TMO (Tiempo Medio de Operación)	Mide el tipo medio de operación de los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora y que son gestionados por recurso humano en un periodo de tiempo definido por la Entidad. El TMO puede ser diferente para cada Servicio BPO contratado para la gestión de los procesos de la Entidad

	Compradora, definidos en la Orden de Compra.		
Servicios que Aplica el ANS	Aplica para todos los Servicios BPO contratados por la Entidad Compradora que involucran gestión de procesos de negocio de la Entidad Compradora y que implican gestión de procesamiento de transacciones en un periodo de tiempo		
Platino	Definido por la Entidad Compradora para cada proceso de negocio. Se realiza medición mensual	Si $TMOreal > Utmo$: 7% de descuento	$TMOreal = \sum_{i=1}^{n}\left(\frac{tiempo\ de\ operación\ transacción_i}{n}\right)$ $Utmo$ es el umbral de cumplimiento del TMO $Utmo =$ $TMO\ de\ Servicios\ BPO \times 1{,}3\ para\ nivel\ de\ servicio\ plata$ $TMO\ de\ Servicios\ BPO \times 1{,}25\ para\ nivel\ de\ servicio\ oro$ $TMO\ de\ Servicios\ BPO \times 1{,}2\ para\ nivel\ de\ servicio\ platino$ El TMO de los Servicios BPO es el definido por la Entidad Compradora con base en sus históricos o durante el periodo de estabilización. Después de este periodo, el TMO del proceso de negocio corresponde al definido por las partes después de la estabilización. En caso de cambio en los procedimientos del proceso de negocio y cuando la Entidad Compradora introduce cambios que incrementan en más del 20% el TMO las partes redefinen el TMO para el proceso de negocio y se reinicia el periodo de estabilización.
Oro	Definido por la Entidad Compradora para cada proceso de negocio. Se realiza medición mensual	Si $TMOreal > Utmo$: 5% de descuento	
Plata	Definido por la Entidad Compradora para cada proceso de negocio. Se realiza medición mensual	Si $TMOreal > Utmo$: 3% de descuento	

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN		
6. Eficacia	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de eficacia de las transacciones de los Servicios BPO en relación con la cantidad total de transacciones.		
Servicios que Aplica el ANS	25, 26, 27, 29, 30, 32		
Platino	Eficacia>= 98%	95% <= Eficacia < 98%: 3% de descuento 90%<= Eficacia < 95%: 5% de descuento 85%<= Eficacia < 90%: 7% de descuento Eficacia <85%: 9% de descuento	$Eficacia = \frac{Cantidad\ de\ transacciones\ gestionadas}{Cantidad\ \text{total}\ de\ transacciones} * 100\%$ Medición mensual
Oro	Eficacia>= 95%	90% <= Eficacia < 95%: 3% de descuento 85%<= Eficacia < 90%: 5% de descuento 80%<= Eficacia < 85%: 7% de descuento Eficacia <80%: 9% de descuento	
Plata	Eficacia>= 90%	85% <= Eficacia < 90%: 3% de descuento 80%<= Eficacia < 85%: 5% de descuento	

		75%<= Eficacia < 80%: 7% de descuento Eficacia <75%: 9% de descuento	

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN		
7. Ocupación de Agentes en los canales de atención Voz, Chat, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call)	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los Agentes en el periodo de facturación. Se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los Agentes. El Proveedor debe indicar a la Entidad Compradora el tiempo que demandan estas actividades dentro de la jornada laboral definida para la Operación. Teniendo en cuenta las variaciones mensuales que este indicador puede tener dadas las variables que intervienen como son, horario de atención, volumetría en los diferentes canales, esta ocupación puede variar y ser acordada para cada servicio entre el proveedor y la Entidad Compradora		
PARA TRANSACCIONES ENTRANTES			
Platino	Ocupación>=80%	75% <= Ocupación < 80%: 3% de descuento 70%<= Ocupación < 75%: 5% de descuento 65%<= Ocupación < 70%: 7% de descuento Ocupación <65%: 9% de descuento	$Ocupación = \frac{\sum_{i=1}^{n} \frac{tiempo\ total\ de\ atención\ del\ agente\ i}{jornada\ laboral\ del\ agentei}}{n} \cdot 100\%$ n = Número total de agentes. Tiempo Total de Atención del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de documentación. $jornada\ laboral\ del\ agentei$ = Tiempo total laborado por el Agente. Medición mensual
Oro	Ocupación>=75%	70% <= Ocupación < 75%: 3% de descuento 65%<= Ocupación < 70%: 5% de descuento 60%<= Ocupación < 65%: 7% de descuento Ocupación <60%: 9% de descuento	
Plata	Ocupación>=65%	60% <= Ocupación < 65%: 3% de descuento 55%<= Ocupación < 60%: 5% de descuento 50%<= Ocupación < 55%: 7% de descuento	

		Ocupación <50%: 9% de descuento	
PARA TRANSACCIONES SALIENTES			
Platino	Ocupación>=75%	70% <= Ocupación < 75%: 3% de descuento 65%<= Ocupación < 70%: 5% de descuento 60%<= Ocupación < 65%: 7% de descuento Ocupación <60%: 9% de descuento	$Ocupación = \frac{\sum_{i=1}^{n} \frac{tiempo\ total\ de\ atención\ del\ agente\ i}{jornada\ laboral\ del\ agentei}}{n} \cdot 100\%$ n = Número total de agentes. Tiempo Total de Atención del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de documentación. $jornada\ laboral\ del\ agentei$ = Tiempo total laborado por el Agente. Medición mensual
Oro	Ocupación>=70%	65% <= Ocupación < 70%: 3% de descuento 60%<= Ocupación < 65%: 5% de descuento 65%<= Ocupación < 60%: 7% de descuento Ocupación <65%: 9% de descuento	
Plata	Ocupación>=65%	60% <= Ocupación < 65%: 3% de descuento 55%<= Ocupación < 60%: 5% de descuento 50%<= Ocupación < 55%: 7% de descuento Ocupación <50%: 9% de descuento	

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN		
8.Rotación de recurso humano	El Acuerdo de Nivel de Servicio mide la rotación del recurso humano se mide mensual a partir del inicio de la prestación del servicio y luego del periodo de estabilización. Se exonera en caso de que el retiro del recurso humano sea por solicitud de la Entidad Compradora por resultado de los estudios de seguridad. Se contempla la rotación para todo el recurso humano vinculado en la operación y contratados por le Entidad Compradora en la Orden de Compra, es decir, Agente, supervisores, líderes de calidad, formadores, gerente de proyecto, coordinadores y demás.		
Platino	Rotación < 5%	5% <= Rotación < 20%: 5% de descuento	

		20% <= Rotación: 7% de descuento	$rotación = \frac{Número\ de\ recuso\ humano\ que\ se\ retiran\ en\ el\ mes\ por\ voluntad\ propia}{Número\ total\ de\ recurso\ humano\ que\ comienzan\ el\ mes} * 100\%$ Medición mensual Aplica para operaciones a partir de 20 Agentes o personas de recurso humano contratados
Oro	Rotación < 10%	10% <= Rotación < 20%: 5% de descuento 20% <= Rotación: 7% de descuento	
Plata	Rotación < 15%	15% <= Rotación < 40%:5% de descuento 40% <= Rotación: 7% de descuento	

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN		
9.Evaluación de conocimiento Agentes ECA	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el nivel de conocimiento de los Agente vinculados a la operación.		
Platino	ECA >= 90%	90% > ECA > 85%: 3% de descuento 85% >= ECA > 80%: 5% de descuento 80% >= ECA > 75%: 7% de descuento ECA <= 75%: 9% de descuento	$eca = \frac{Sumatoria\ de\ las\ notas\ de\ las\ evaluaciones}{Total\ de\ evaluaciones\ realizadas} * 100\%$ Medición mensual Se exceptúan los Agentes nuevos vinculados a la operación en el respectivo mes y aquellos que tengan una antigüedad inferior a un mes contado a partir de la fecha de aplicación de la evaluación, ellos no presentan la evaluación o se acuerda entre las partes que evaluación diferente aplicar teniendo en cuenta el tiempo en la operación. Serán evaluaciones de máximo 10 preguntas, en máximo 20 minutos, el Proveedor debe disponer de la herramienta para que la Entidad realice el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad de este y que no pueda ser accedido por nadie diferente al administrador de la Entidad
Oro	ECA >= 80%	80% > ECA > 75%: 3% de descuento 75% >= ECA > 70%: 5% de descuento 70% >= ECA > 65%: 7% de descuento ECA <= 65%: 9% de descuento	
Plata	ECA >= 70%	70% > ECA > 65%: 3% de descuento 65% >= ECA > 60%: 5% de descuento 60% >= ECA > 55%: 7% de descuento ECA <= 55%: 9% de descuento	

			encargado de adelantar la evaluación. Las partes deben acordar la fecha y hora de la ejecución de la evaluación de manera simultánea en lo posible con todo el personal vinculado a la operación.

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN		
10. Quejas sobre los Servicios BPO QUEJA	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de transacciones gestionadas		
Servicios que Aplica el ANS	Todos los servicios		
Platino	QUEJA < 1%	1% < QUEJA <= 3%: 3% de descuento 3% < QUEJA <= 5%: 5% de descuento 5% < QUEJA <= 7%: 7% de descuento 7% < QUEJA: 9% de descuento	$QUEJA = \frac{Número\ de\ quejas\ recibidas\ del\ servicio\ de\ Centro\ de\ Contacto}{Número\ total\ de\ transacciones} * 100\%$ Las quejas recibidas sobre los Servicios BPO no incluyen las quejas atribuibles a los procesos de la Entidad. La Entidad puede transmitir al Proveedor las quejas relacionadas con los Servicio BPO que reciba directamente. Medición mensual
Oro	QUEJA < 2%	2% < QUEJA <= 4%: 3% de descuento 4% < QUEJA <= 6%: 5% de descuento 6% < QUEJA <= 8%: 7% de descuento 8% < QUEJA: 9% de descuento	
Plata	QUEJA < 3%	3% < QUEJA <= 5%: 3% de descuento 5% < QUEJA <= 7%: 5% de descuento 7% < QUEJA <= 10%: 7% de descuento 10% < QUEJA: 9% de descuento	

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN		
11. Nivel de satisfacción de los Servicios BPO "s"	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el promedio del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. El Acuerdo de Nivel de Servicio se puede medir a partir del promedio de calificación entre 1 y 5 o como resultado promedio de la calificación. La Entidad define la opción para aplicación del Indicador o KPI. Este indicador puede tener ajustes de acuerdo con lo acordado entre las partes, pero en ningún caso el rango de descuentos puede superar el 9%.		
Servicios que Aplica el ANS	Todos los servicios que permitan medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos		
Platino	**Opción 1** Promedio de calificación del servicio>4,5	4 <= s < 4,5: 3% de descuento 3,8 <= s < 4: 5% de descuento 3,6 <= s < 3,8: 7% de descuento s <3,6%: 9% de descuento	**OPCION 1** $s = \frac{\sum_{i=1}^{n} resultado\ nivel\ de\ satisfacción_i}{n}$
	Opción 2 Resultado	85% <= s < 90%: 3% de descuento 80% <= s < 85%: 5% de descuento	

	evaluación >90%	75% <= s < 80%: 7% de descuento s <75%: 9% de descuento	Siendo n= número de evaluaciones del nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio. $resultado\ nivel\ de\ satisfacción_i =$ satisfacción de los ciudadanos con el servicio en la evaluación *i.* Para calcular el indicador, el Proveedor plantea una metodología para recoger la calificación, que debe normalizar a una escala de 1 a 5 donde 1 es el menor nivel de satisfacción y 5 es el máximo nivel de satisfacción. Medición mensual **OPCION 2** $s = \frac{\sum_{i=1}^{n} Resultado\ evaluación}{n}$ n = Número total de evaluaciones realizadas
Oro	**Opción 1** Promedio de calificación del servicio>4,0	3,6 <= s < 4: 3% de descuento 3,4 <= s < 3,6: 5% de descuento 3,2 <= s < 3,4: 7% de descuento s <3,2: 9% de descuento	
	Opción 2 Resultado evaluación >85%	80% <= s < 85%: 3% de descuento 75% <= s < 80%: 5% de descuento 70% <= s < 75%: 7% de descuento s <70%: 9% de descuento	
Plata	**Opción 1** Promedio de calificación del servicio>3,5	3,3 <= s < 3,5: 3% de descuento 3,0 <= s < 3,3: 5% de descuento 2,7 <= s < 3,0: 7% de descuento s <2,7: 9% de descuento	
	Opción 2 Resultado evaluación >80%	75% <= s < 80%: 3% de descuento 70% <= s < 75%: 5% de descuento 65% <= s < 70%: 7% de descuento s <65%: 9% de descuento	

Indicador o KPI	**DESCRIPCIÓN**		
12. Precisión error crítico de usuario: "ecu"	Mide el porcentaje de error crítico de agente que afecta directamente al usuario final. Un error crítico de agente corresponde al error generado por una mala información del agente y que afecta directamente al usuario final Tenga en cuenta que en la formula del indicador se establece transacciones monitoreada SIN error critico de usuario		
Servicios que Aplica el ANS	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32		
Platino	ecu>=95%	90% <= ecu < 95%: 3% de descuento 85%<= ecu < 90%: 5% de descuento 80%<= ecu < 85%: 7% de descuento ecu < 80%: 9% de descuento	$ecu = \frac{TMSECU}{TM} * 100\%$ $TMSECU \equiv Cantidad\ de\ transacciones\ monitoreadas\ SIN\ error\ crítico\ de\ usuario$ $TM \equiv Cantidad\ de\ transacciones\ monitoreadas$ La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de
Oro	ecu>=90%	85% <= ecu < 90%: 3% de descuento 80% <= ecu < 85%: 5% de descuento 75%<= ecu < 80%: 7% de descuento	

		ecu < 75%: 9% de descuento	la muestra de poblaciones finitas con un nivel de confianza del (i) 98% para nivel de servicio plata y (ii) 99,9% para nivel de servicio oro y platino; y un margen de error del 5%. La Entidad y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas. Para operaciones cuyo ratio de líder de calidad sea 1, las partes pueden acordar el nivel de confianza $n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)} =$ Para nivel de servicio plata (Z=2,06, p=0,5): $n = \frac{N \times 1{,}06}{0{,}0025 \times (N-1) + 1{,}06}$ Para nivel de servicio oro (Z=3,07, p=0,5): $n = \frac{N \times 2{,}37}{0{,}0025 \times (N-1) + 2{,}37}$ $N \equiv Cantidad\ total\ de\ transacciones\ durante\ el\ mes$ $p \equiv probabilidad\ objetivo\ (la\ muestra\ se\ maximiza\ si\ es\ 0{,}5)$ $e \equiv margen\ de\ error$ El resultado de n debe aproximarse al siguiente entero. El Proveedor debe hacer una selección aleatoria de las transacciones monitoreadas. Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, la Entidad Compradora debe acordar con el Proveedor los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de usuario. El Proveedor debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar a la Entidad el detalle de la medida. Periodo de medición: mensual
Plata	ecu>=85%	80% <= ecu < 85%: 3% de descuento 75% <= ecu < 80%: 5% de descuento 70%<= ecu < 75%: 7% de descuento ecu < 70%: 9% de descuento	

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN
13. Precisión error crítico de negocio: “ecn”	Acuerdo de Nivel de Servicio que mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final. Tenga en cuenta que en la formula del indicador se establece transacciones monitoreada SIN error critico de ~~usuario~~negocio

Servicios que Aplica el ANS	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32		
Platino	ecn >=95%	90% <= ecn < 95%: 3% de descuento 85%<= ecn < 90%: 5% de descuento 80%<= ecn < 85: 7% de descuento ecn < 80%: 9% de descuento	$ecn = \frac{TMSECN}{TM} * 100\%$ $TMSECU \equiv Cantidad\ de\ transacciones\ monitoreadas\ SIN\ error\ crítico\ de\ negocio$ $TM \equiv Cantidad\ de\ transacciones\ monitoreadas$ La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de la muestra de poblaciones finitas descrita en el indicador "Precisión error crítico de usuario". Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, la Entidad Compradora debe acordar con el Proveedor los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de negocio. El Proveedor debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar al Proveedor el detalle de la medida. Medición mensual
Oro	ecn >=90%	85% <= ecn < 90%: 3% de descuento 80%<= ecn < 85%: 5% de descuento 75%<= ecn < 80: 7% de descuento ecn < 75%: 9% de descuento	
Plata	ecn >=85%	80% <= ecn < 85%: 3% de descuento 75% <= ecn < 80%: 5% de descuento 70%<= ecn < 75%: 7% de descuento ecn < 70%: 9% de descuento	

Indicador o KPI	DESCRIPCIÓN		
14. Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Critico de usuario "ae"	Mide el porcentaje de error critico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor		
Platino	ae <= 5%	5% <= ae < 10%: 3% de descuento 10%<= ae < 15%: 5% de descuento 15%<= ae < 20%: 7% de descuento ae >= 20%: 9% de descuento	$ae = \frac{Te - Tp}{Ne} \cdot 100\%$ Donde: $Te = Transacciones\ auditadas\ por\ la\ Entidad\ Compradora\ con\ error\ crítico\ de\ usuario$ $Tp = Transacciones\ dentro\ de\ la\ muestra\ auditada\ por\ la\ Entidad\ que\ ya\ habían\ sido\ marcadas\ como\ transacciones\ con\ error\ crítico\ de\ usuario\ por\ el\ Proveedor$ $Ne = Cantidad\ de\ transacciones\ auditadas\ por\ la\ Entidad\ Compradora,$ Las transacciones monitoreadas por la Entidad Compradora es un subconjunto de las transacciones monitoreadas por el Proveedor. La cantidad o porcentaje de transacciones auditadas por la Entidad Compradora (Ne) debe ser acordado
Oro	ae<=10%	10% <= ae < 15%: 3% de descuento 15% <= ae < 20%: 5% de descuento 20%<= ae < 25%: 7% de descuento ae >= 25%: 9% de descuento	
Plata	ae<=15%	15% <= ae < 20%: 3% de descuento 20% <= ae < 25%: 5% de descuento 25%<= ae < 30%: 7% de descuento ae >= 30%: 9% de descuento	

			previamente por las partes. La Entidad Compradora y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas. Al suscribir el cronograma de actividades para el inicio de ejecución de la prestación del Servicio de Centro de Contacto, la Entidad Compradora debe acordar con el Proveedor los criterios objetivos que permitan determinar si una transacción presenta error crítico de usuario. La Entidad Compradora debe sustentar la medida de este indicador con base en los criterios objetivos de calidad acordados y entregar al Proveedor el detalle de la medida. En caso de que existan controversias sobre el indicador las partes podrán revisar conjuntamente las transacciones en las que existan diferencias con base en los criterios objetivos de calidad acordados. Esta revisión debe suceder durante los 5 días hábiles siguientes a la entrega de la información correspondiente al cálculo del indicador por parte de la Entidad Compradora. Medición mensual

Indicador o KPI	**DESCRIPCIÓN**		
NOMBRE INDICADOR O KPI 15	**Descripción** Acuerdo de Nivel de Servicio definido por la Entidad Compradora durante el evento de cotización y que debe ser informado a los Proveedores para su conocimiento		
Nivel de Servicio	**UMBRAL**	**Penalidad (Descuentos)**	**Fórmula de cálculo**
A definir	A definir	Entre el 3% y 9% de descuento	A definir

Indicador o KPI	**DESCRIPCIÓN**		
NOMBRE INDICADOR O KPI 16	**Descripción** Acuerdo de Nivel de Servicio definido por la Entidad Compradora durante el evento de cotización y que debe ser informado a los Proveedores para su conocimiento		
Nivel de Servicio	**UMBRAL**	**Penalidad (Descuentos)**	**Fórmula de cálculo**
A definir	A definir	Entre el 3% y 9% de descuento	A definir

Indicador o KPI	**DESCRIPCIÓN**
NOMBRE INDICADOR O	**Descripción**

KPI 17	Acuerdo de Nivel de Servicio definido por la Entidad Compradora durante el evento de cotización y que debe ser informado a los Proveedores para su conocimiento		
Nivel de Servicio	**UMBRAL**	**Penalidad (Descuentos)**	**Fórmula de cálculo**
A definir	A definir	Entre el 3% y 9% de descuento	A definir

Tel. (+57 1)7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co