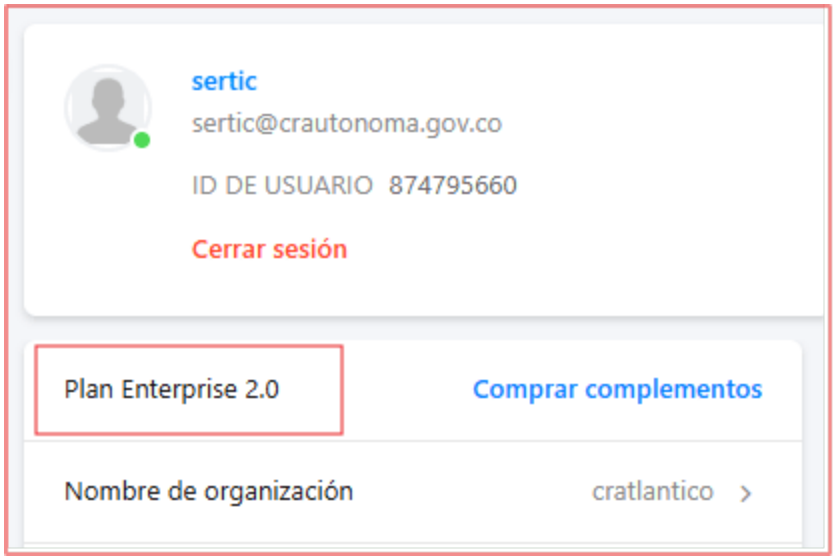
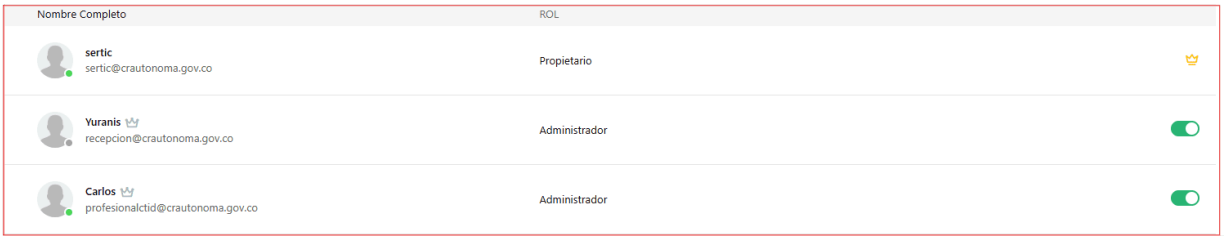
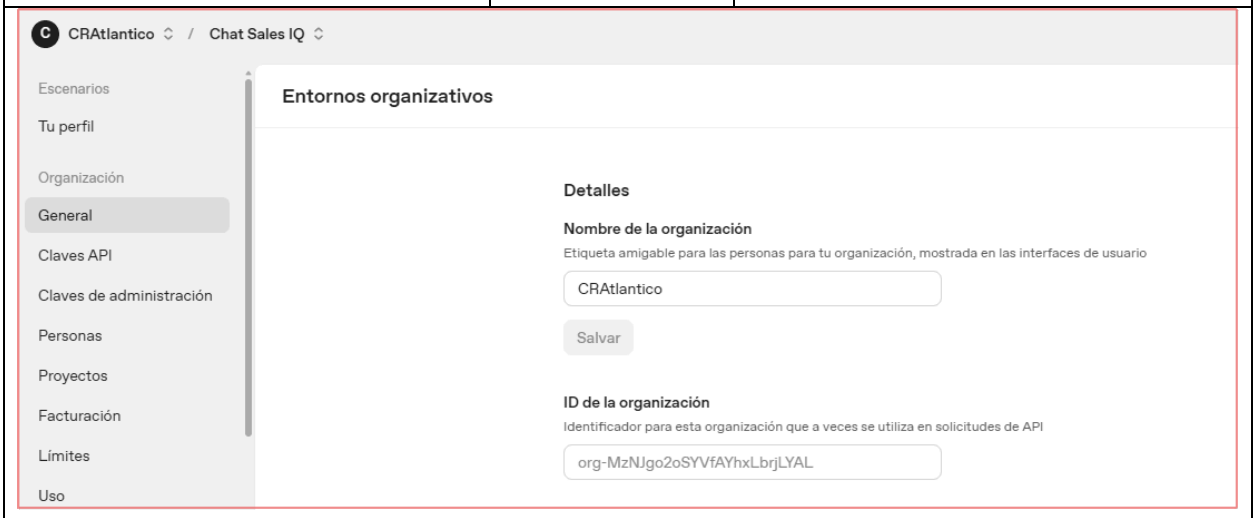
Obligaciones del Contratista	% de Avance	Actividades Desarrolladas por el Contratista - Evidencias
Especificación No. 1: Suministro de tres (3) licencias de usuario agente tipo empresarial, para el canal de atención al ciudadano "Lorenzo", bajo el servicio PLAN ZOHO SALES IQ, con pago mensual anticipado, por el término de tres (3) meses.	100	Se anexa captura de pantalla del panel de administración del PLAN ZOHO SALES IQ, en la cual se evidencia la activación de licencias de usuario tipo empresarial para el canal de atención al ciudadano "Lorenzo", correspondientes al período contratado de tres (3) meses, con pago mensual anticipado.

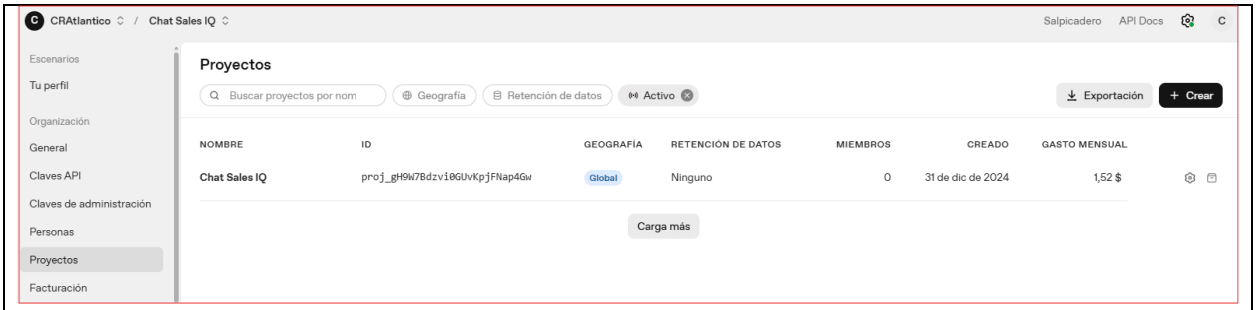
Importante: los siguientes pantallazos fueron tomados de manera directa de la cuenta de ZOHO SALES IQ de la CRA.

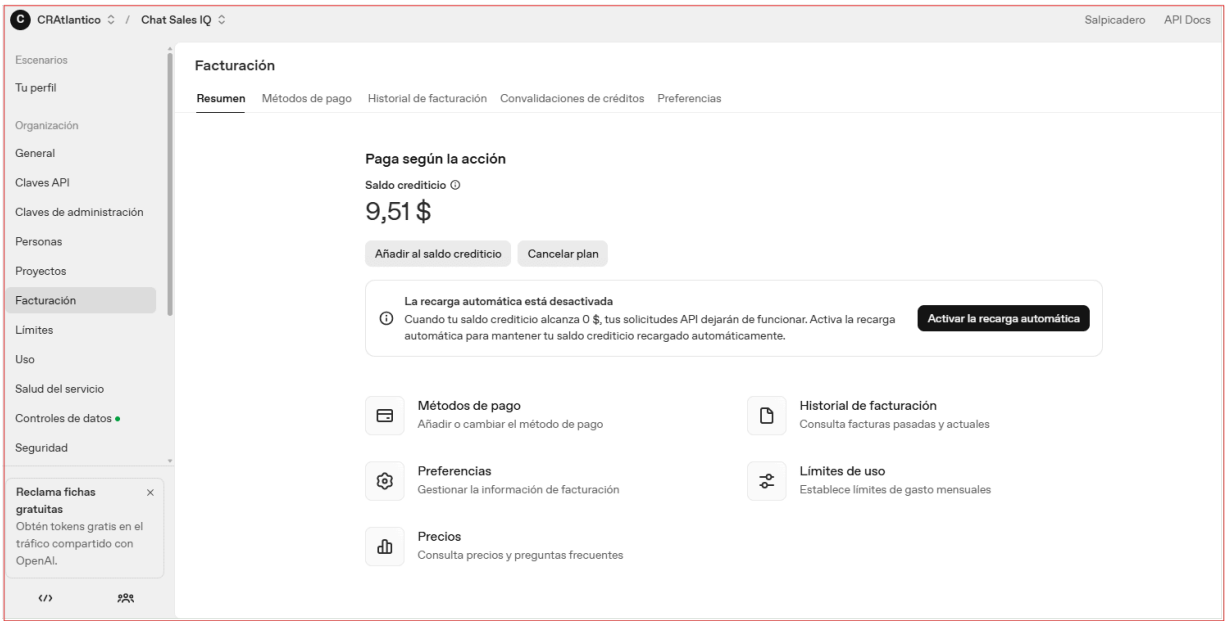




Especificación No. 2: Provisión de quinientos (500) tokens OPENAI API para la operación del chatbot, habilitando capacidades de respuesta automática inteligente.	100	Se anexa soporte de configuración y/o captura de pantalla del panel de administración de la OPENAI API, en el cual se evidencia la provisión de quinientos (500) tokens destinados a la operación del chatbot, habilitando las capacidades de respuesta automática inteligente conforme a lo contratado.

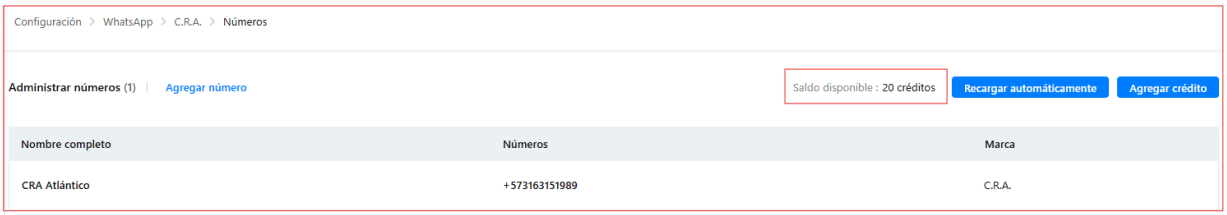






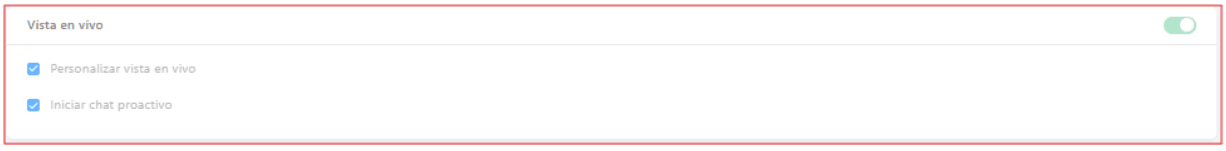
Especificación No. 3: Entrega de veinte (20) IM CREDITS para la integración con la plataforma WAPI, facilitando la conexión con el canal de WhatsApp Business.	100	Se anexa soporte de configuración y/o captura de pantalla del panel de administración de la plataforma ZOHO SALES IQ, en el cual se evidencia la entrega de veinte (20) IM CREDITS destinados a la integración con WhatsApp Business, facilitando la conexión y operación del canal conforme a lo contratado.

Importante: los siguientes pantallazos fueron tomados de manera directa de la cuenta de ZOHO SALES IQ de la CRA.



Especificación No. 4: Activación y configuración inmediata de las licencias en un entorno preestablecido, incluyendo la configuración completa de todas las funcionalidades disponibles, incluyendo integración con sistemas existentes.	100	Se anexa soporte técnico y/o capturas de pantalla del entorno preestablecido, en las cuales se evidencia la activación y configuración inmediata de las licencias, así como la habilitación y correcta operación de todas las funcionalidades disponibles, incluyendo la integración con los sistemas existentes (SALES IQ + Whastapp, SALESIQ + CHAT GPT, etc), conforme a lo contratado.

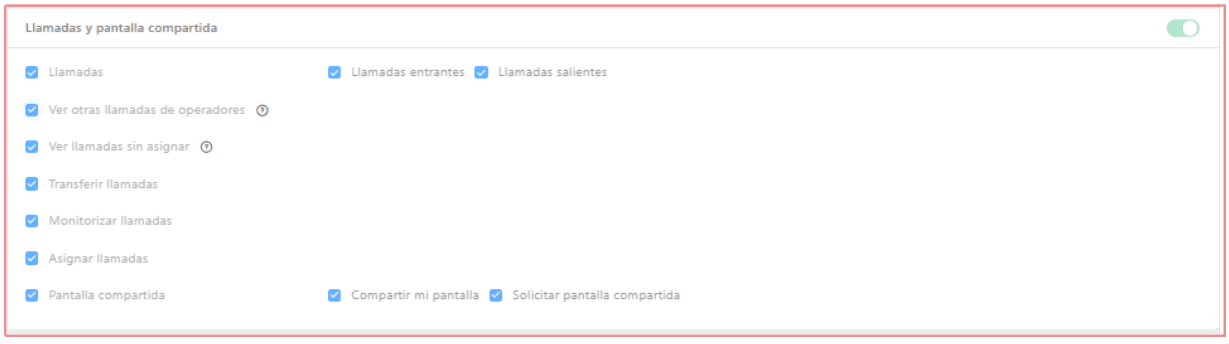
- ***Funciones tipo "vista" para los usuarios:***



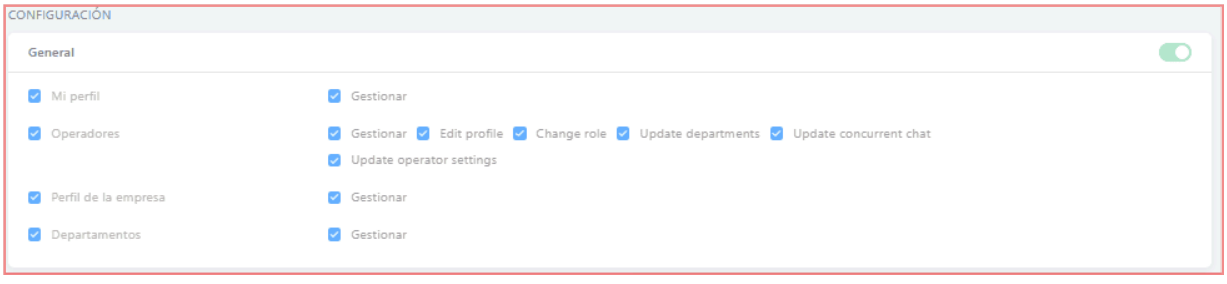
- ***Funciones tipo "chats":***



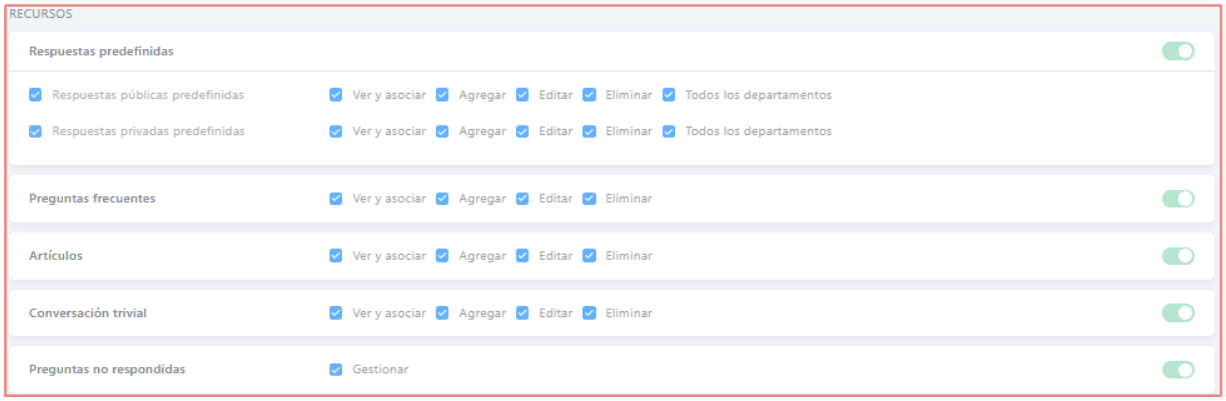
- ***Funciones de llamadas y herramientas compartidas:***



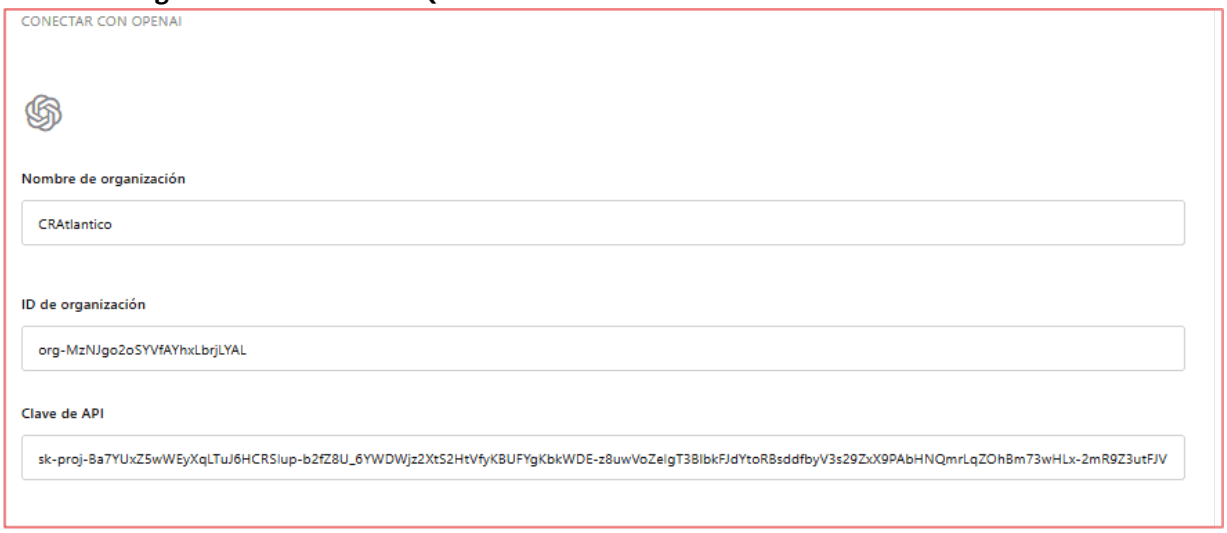
- ***Funciones de configuración general de la herramienta:***



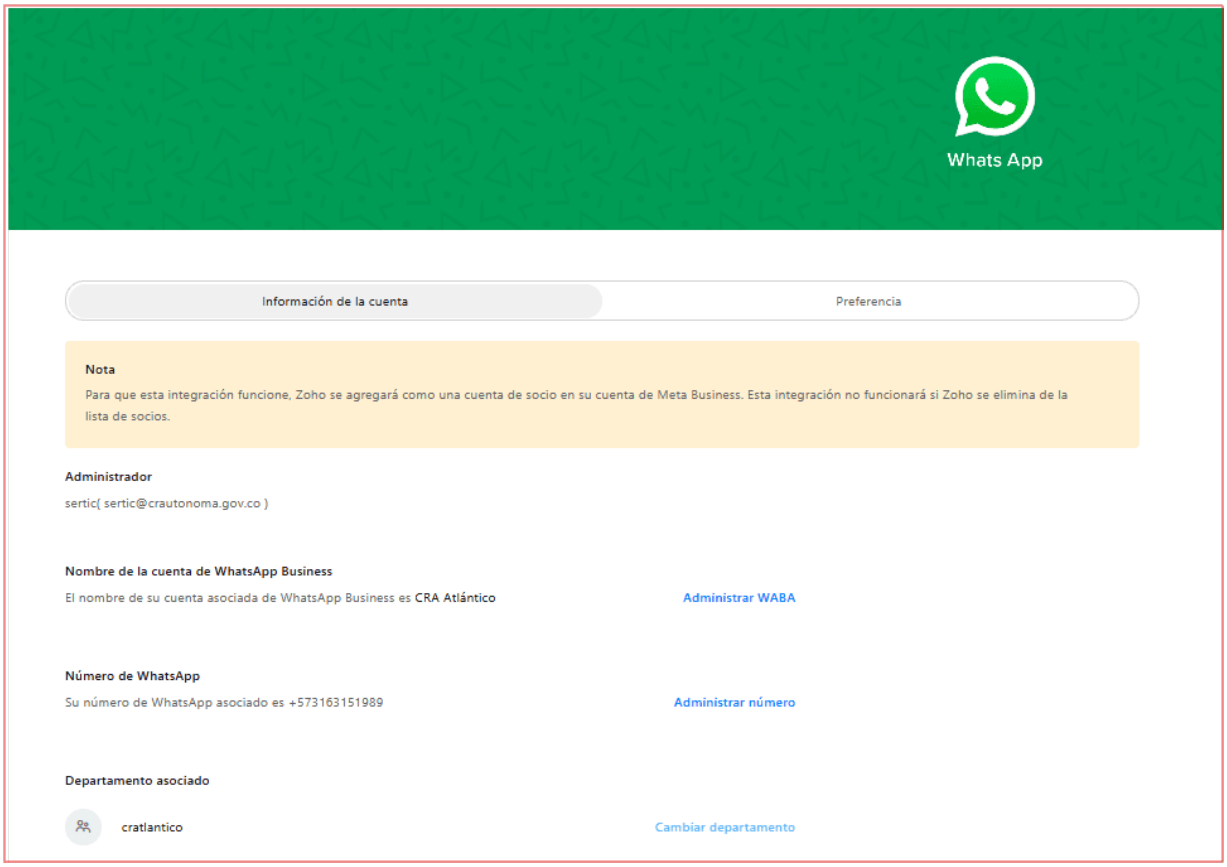
- ***Recursos activados de los usuarios:***



- ***Intregración ZOHO SALES IQ + OPEN IA:***



- ***Intregración ZOHO SALES IQ + WHATSAPP:***



Especificación No. 5: Provisión de soporte técnico avanzado por parte del proveedor durante el período de vigencia de las licencias, incluyendo: - Soporte técnico de fabrica disponible 24/7 con un tiempo de respuesta garantizado para incidentes críticos. - Soporte técnico en idioma local con personal calificado y certificado en la plataforma específica.	100	- Se anexa evidencia en la que se acredita la provisión de soporte técnico avanzado durante el período de vigencia de las licencias, indicando que el canal de atención se encuentra disponible a través del correo electrónico soporte@opensky.com.co, para la atención de requerimientos e incidentes, incluyendo aquellos de carácter crítico, conforme a lo contratado.

		- Se anexa evidencia en la que se acredita la provisión de soporte técnico en idioma local (español), prestado por personal calificado y certificado en la plataforma correspondiente a OPENSKY CONSULTORES SAS, disponible para la atención de requerimientos técnicos conforme a lo contratado.

La mesa de ayuda para el soporte técnico especializada corresponde al correo electrónico **soporte@opensky.com.co**, en donde el usuario final o administrador nos puede dejar una incidencia y/o requerimiento y nuestro equipo de soporte técnico especializado los atenderá, teniendo en cuenta los Acuerdos de Nivel de Servicio ofrecidos. A continuación se expondrán las características principales de los ANS:

TABLA No. 1 – NIVEL DE PRIORIDAD

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

TABLA No. 2 - NIVEL DE COMPLEJIDAD

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

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

TIEMPOS DE ATENCIÓN= NIVEL DE PRIORIDAD X NIVEL DE COMPLEJIDAD

TABLA No. 3 - TIEMPOS DE ATENCIÓN

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

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

Ahora bien, de ser necesario un escalamiento directo con el equipo de producto de ZOHO SALES IQ, se puede realizar enviando un correo a ***support@zohosalesiq.com***; sin embargo, el equipo de OPENSKY CONSULTORES estará disponible para servir, en todo momento, como canal de comunicación con ZOHO, dependiendo de la criticidad de la incidencia (si se llega a presentar).

Especificación No. 6: Entrega de Documentación y actualización: Entrega de documentación técnica detallada y actualización de conceptos, incluyendo: - Manuales de usuario completos y material de formación que cubran todas las funcionalidades avanzadas. - Sesiones de actualización en línea y/o presenciales dirigidas por expertos certificados.	100	- Se anexa evidencia de acceso a la base de conocimiento e información pública de ZOHO SALES IQ, incluyendo manuales de usuario completos y material de formación oficial que cubren todas las funcionalidades avanzadas de la plataforma, conforme a lo contratado. - Además, se adjuntan los links de actualización de webminars y sesiones asincrónicas sobre las últimas actualizaciones en las funcionalidades de la plataforma ZOHO SALES IQ.

- Documentación y base de conocimiento pública de ZOHO: se encontrará lo relacionado a la información base sobre las configuraciones, la guía de desarrollador, el manual de administrador y construcción de chatbot; por último, la documentación del API V2.

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

- ***WEBMINARS de ZOHO SALES IQ con actualizaciones:*** Importante mencionar que muchos de las sesiones que forman parte de esta sección, está enfocado en el uso de la IA con la plataforma.

https://www.zoho.com/salesiq/videos.html?src=webinars_page#webinars

https://www.zoho.com/blog/salesiq?src=ft