

**ACLARACIONES Y AJUSTES A LA
FICHA TECNICA DEL COTRATO
CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019**

Escriba el texto a

Rodrigo Silva Diaz



CCCM



En la prestación de los servicios requeridos, para el contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, el CONTRATISTA debe cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio que se presentan en la ficha técnica, “Numeral 13: Acuerdos de Niveles de Servicio; en la cual se establecen los ANS definidos en este proceso, teniendo en cuenta que los mismos deben estar en constante revisión y ajustes, si es necesario para mejorar la calidad del servicio, previo acuerdo de las partes como son el SENA y MULTIENLACE S.A.S. – Konecta”.

El SENA considera necesario realizar ajustes aclaratorios que se deben aplicar a partir del 1 de marzo de 2020 a la forma de calcular los ANS y los respectivos descuentos, dado que los resultados del análisis realizado al comportamiento de los ANS durante la etapa de estabilización y transición, muestran que se podría generar una afectación al servicio y ponerse en riesgo la continuidad de la operación, por cuanto no todos los valores se encuentran incluidos dentro de los rangos porcentuales y las cifras tampoco son proporcionales con la afectación al servicio realmente afectado. Con el objeto de mejorar la calidad del servicio y en cumplimiento de lo establecido en el contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, se realizan las siguientes aclaraciones y ajustes a los Acuerdo de niveles de servicio (ANS) previo acuerdo de las partes:

El SENA Aclara que los ANS definidos son 10 y se relaciona a continuación:

1. ASPECTOS PARA LA MEDICION DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO - ANS:

La siguiente tabla corresponde al estado actual de las definiciones a tener en cuenta para realizar la medición de los Niveles de Servicio – NS y los Niveles de Atención – NA de los servicios del centro de contacto, así como los niveles requeridos para el cumplimiento de los mismos y la periodicidad de los ANS para cada uno de los servicios, así:

CLASIFICACIÓN	No.	SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO - NS	Tiempo Oportuno	NIVEL REQUERIDO	NIVEL DE ATENCIÓN -NA		PERIODICIDAD	OBSERVACION	MEDIO DE VERIFICACIÓN
			CRITERIO DE MEDICIÓN			CRITERIO DE MEDICIÓN	NIVEL REQUERIDO			
Inbound	1	Líneas de Atención Voz (Conmutador Nacional, Línea Ciudadanos, Línea Empresarios, PQRS, Anticorrupción, demás requeridas por la Entidad)	Total de llamadas atendidas en el tiempo oportuno/Total de Llamadas atendidas	20 segundos	=>95%	Total de llamadas atendidas/Total de llamadas entrantes	=>96%	Diario	N/A	Herramienta de Gestión

CCM

Godino Silva Diaz

CLASIFICACIÓN	No.	SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO - NS	Tiempo Oportuno	NIVEL REQUERIDO	NIVEL DE ATENCIÓN -NA		PERIODICIDAD	OBSERVACION	MEDIO DE VERIFICACIÓN
			CRITERIO DE MEDICIÓN			CRITERIO DE MEDICIÓN	NIVEL REQUERIDO			
Outbound	2	Llamada de voz - Agente	Indicador de Contrastabilidad	Acordado por Campaña	=>75%	Total de Registros Contactados/Total Registros de la base de datos asignada para la gestión	Diario	N/A	N/A	Herramienta de Gestión
			Indicador de Efectividad		=>65%	Total de Registros Efectivos/Total Registros contactados	Diario	N/A	N/A	Herramienta de Gestión
Chat, Web, e-mail y Redes Sociales	3	Chat y Web	Total de sesiones atendidas en el tiempo oportuno/Total de sesiones atendidas	20 segundos	=>97%	Total de sesiones atendidas/Total de sesiones entrantes	=>98%	Diario	N/A	Herramienta de Gestión
	4	Correo Electrónico	Total de correos enviados en el tiempo oportuno/Total de base de correos suministrada	3 horas	=>98%	Total de Correos enviados/Total de base de correos suministrada	=>99%	Diario	N/A	Herramienta de Gestión
	5	SMS- Mensajes de Texto	Total de SMS enviados en el tiempo oportuno/Total registros base de SMS	3 horas	=>98%	Total de SMS enviados/Total de base de SMS suministrada	=>99%	Diario	N/A	Herramienta de Gestión
	6	Videollamada y Redes Sociales	Total de interacciones atendidas en el tiempo oportuno/Total de interacciones atendidas	20 segundos	=>95%	Total de interacciones atendidas/Total de interacciones entrantes	=>96%	Diario	N/A	Herramienta de Gestión
Operativos	7	Quejas y Reclamos sobre el servicio del Centro de Contacto	N/A	N/A	N/A	(Número de quejas y reclamos recibidos sobre el servicio del Centro de Contacto/ Número de transacciones atendidas Centro de Contacto) -100	=>97%	Diario	Aplica para todos los servicios, la liquidación del ANS y respectivo descuento se realizará sobre el servicio que origina la queja y/o reclamo.	Herramienta de Gestión

CCM Cuf



Código Silva D142

CLASIFICACIÓN	No.	SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO - NS	Tiempo Oportuno	NIVEL REQUERIDO	NIVEL DE ATENCIÓN -NA		PERIODICIDAD	OBSERVACION	MEDIO DE VERIFICACIÓN
			CRITERIO DE MEDICIÓN			CRITERIO DE MEDICIÓN	NIVEL REQUERIDO			
	8	Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente.	Número de minutos de disponibilidad real de la plataforma en el mes/Número de minutos contratado	>=15 minutos y <= 5 horas	=>98%	N/A	N/A	Mensual	Aplica a todos los servicios y canales	Herramienta de Gestión
	9	Evaluación de conocimiento Agentes	Sumatoria de nota de cada pregunta * Número de preguntas / 100	Definida por la Entidad/ Interventoría	=>90%	N/A	N/A	Mensual	El Proveedor debe disponer de la herramienta para que la Entidad/Interventoría realice el montaje de las preguntas garantizando la confidencialidad de las mismas, las Evaluaciones podrán ejecutarse sin previo aviso.	Definida por la Entidad/ Interventoría
	10	Calidad del Servicio	Ponderación de la calificación de los criterios de calidad / Totalidad de la calificación de los criterios de calidad	Mensual	=>90%	N/A	N/A	Mensual	N/A	Definida por la Entidad/ Interventoría

1. Niveles de servicio y niveles de atención

Aclaraciones respecto a los descuentos por incumplimiento de ANS

- En cuanto al rango de descuentos de la ficha técnica se incluye el signo igual (=) para que el rango no se desvirtúe y los valores queden correctamente contemplados, como se puede evidenciar en la tabla “2. Acuerdos de niveles de servicio y penalización”.
- En cuanto a la medición de los niveles de servicio se realizan ajustes en las cifras, de acuerdo con lo establecido en la tabla “1 Niveles de servicio y Niveles de atención”, particularmente en los servicios de:

CCM Cuf



Código Silva D14.2

Inbound Ciudadano
Inbound Empresario
Conmutador
Chat (Ciudadano y Empresario)
Correo y SMS
Outbound
Indicador de Evaluación de conocimiento de agentes

- En cuanto a la facturación de las llamadas de inbound esta se realizará de acuerdo con las transacciones atendidas con base en el TMO de las líneas de atención como son Ciudadano, Empresario y Conmutador y el descuento se aplicará de acuerdo al rango de penalizaciones que se generó de forma diaria para los niveles de servicio y atención, teniendo en cuenta la oferta económica aceptada por el SENA.
- En cuanto a la facturación de las transacciones del canal Chat (Ciudadano y Empresario) se realizará de acuerdo con las transacciones atendidas y el descuento se aplicará de acuerdo al rango de penalizaciones que se genera de forma diaria para los niveles de servicio y atención.
- En cuanto a la facturación de las transacciones de correo y SMS se realizará de acuerdo con las transacciones enviadas (clasificación generada por la herramienta del contratista) el descuento se aplicará de acuerdo al rango de penalizaciones que se genera de forma mensual para los niveles de servicio y atención, teniendo en cuenta la oferta económica aceptada por el SENA
- En lo referente al servicio de Outbound, se aclaran ciertos conceptos, como son:

Registros contactados: son los registros que generan algún tipo de interacción con el usuario a contactar.

Registros efectivos: son los registros que cumplen con los objetivos de la base outbound a gestionar como es actualización, encuesta e invitación entre otras.

Frente al nivel de contactabilidad, se aclaró que "los registros de la base de datos asignada para su gestión corresponden a la cantidad de registros solicitados por el SENA menos los registros no contactados".

En materia de facturación, se aclara que ésta se realizará de acuerdo a las transacciones contractadas con base en el TMO definido en la oferta aceptada por el SENA y el descuento se aplicará de acuerdo al rango de penalizaciones que se genera de forma mensual para los niveles de contactabilidad y efectividad.

- En cuanto al indicador de Quejas y Reclamos, se había omitido la manera de obtener el porcentaje real del servicio, por lo tanto, se hizo un ajuste agregando (-100).
- El indicador "Disponibilidad de la plataforma tecnológica del centro de contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)", venía siendo desvirtuado por una desviación entre el tiempo oportuno definido y el nivel de cumplimiento del indicador. Se aclara lo anterior, ajustando el tiempo oportuno de recuperación de servicios que solía ser de 15 minutos y ahora se encuentra

CCM




Rodrigo Silva Diaz

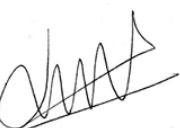
en un rango de mayor a 15 minutos y menor o igual a 5 horas al mes.

- Igualmente, se hace la aclaración en cuanto a que la disponibilidad se calculará sobre el servicio y no sobre la infraestructura, es decir, que en caso de que fallen uno o varios dispositivos de la infraestructura y el servicio sigue activo, este hecho no se considerará como indisponibilidad.
- En cuanto al rango de descuentos de disponibilidad se unifican los porcentajes de descuentos de los niveles de servicio satisfactorio = 0%, aceptable = 15% y malo=30% tal como están definidos los porcentajes para la clasificación operativa de servicios.
- De igual forma, solo se tendrá como base para el cálculo de los tiempos de indisponibilidad, aquellas fallas que se presenten dentro del horario de servicio siendo de (L-V de 7 am – 7 pm y Sáb 8 am a 1 pm) y los casos excepcionales y especiales, como la época de inscripciones y ofertas académicas, para los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre.
- Para el indicador de la evaluación de conocimientos de agentes, se aclara que la medición de los niveles de servicio se realiza de acuerdo a lo establecido en la tabla “1. Niveles de servicio y Niveles de atención”.

2. ASPECTOS PARA LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO – ANS Y PENALIZACION

La siguiente tabla relaciona los Acuerdos de Niveles de Servicio- ANS y penalizaciones definidas para cada una de la línea de servicios del centro de contacto y para la Calidad del Servicio y Disponibilidad del Servicio como aspectos de soporte de la operación:

Clasificación	Servicios	Nivel de Servicio - NS				Penalización			Nivel de Atención NA			Penalización		
		Tiempo Oportuno	Satisfactorio	Aceptable	Malo	Satisfactorio	Aceptable	Malo	Satisfactorio	Aceptable	Malo	Satisfactorio	Aceptable	Malo
Inbound	Inbound-Llamadas entrantes Líneas de Atención Voz (Conmutador Nacional, Línea Ciudadanos, Línea Empresarios, PQRS, Anticorrupción, demás requeridas por la Entidad)	20 segundos	=>95%	<=94% y =>90%	<=89%	0%	10%	30%	=>96%	<=95% y =>91%	<=90%	0%	10%	30%
Outbound	Outbound-Llamadas salientes	Acordado por campaña	Indicador de Contactabilidad	=>75%	<=74% y =>70%	<=69%	0%	10%	30%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
			Indicador de Efectividad	=>65%	<=64% y =>60%	<=59%								
	Correos electrónicos	3 horas	=>98%	<=97% y =>93%	<=92%	0%	20%	30%	=>99%	<=98% y =>94%	<=93%	0%	10%	30%


CCM 

Clasificación	Servicios	Nivel de Servicio - NS				Penalización			Nivel de Atención NA			Penalización		
		Tiempo Oportuno	Satisfactorio	Aceptable	Malo	Satisfactorio	Aceptable	Malo	Satisfactorio	Aceptable	Malo	Satisfactorio	Aceptable	Malo
Chat, Web, e-mail y Redes Sociales	Chat y Web	20 segundos	=>97%	<=96% y =>92%	<=91%	0%	20%	30%	=>98%	<=97% y =>93%	<=92%	0%	10%	30%
	SMS - Mensajes de Texto	3 horas	=>98%	<=97% y =>93%	<=92%	0%	20%	30%	=>99%	<=98% y =>94%	<=93%	0%	10%	30%
	Videollamada y Redes Sociales	20 segundos	=>95%	<=94% y =>90%	<=89%	0%	20%	30%	=>96%	<=95% y =>91%	<=90%	0%	10%	30%
Operativos	Quejas y Reclamos sobre el servicio del Centro de Contacto	48 horas calendario	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	=>97%	<=96% y =>92%	<=91%	0%	10%	30%
	Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO	>=15 minutos y <= 5 horas	=>98%	<=97,9% y =>96%	<=95%	0%	15%	30%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Evaluación de conocimiento Agentes	Mensual	=>90%	<=90% y =>80%	<=80%	0%	15%	30%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Calidad del Servicio	Mensual	=>90 %	<=90% y =>80%	<=80%	0%	15%	30%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

2. Acuerdos de niveles de servicio y penalización

Código Silva Diaz

Amf

CCM

Amf