

# Índice

viernes, 07 de julio de 2017 2:06 p. m.



## [Condiciones transversales](#)

Contiene las condiciones transversales del servicio y zonas de operación

## [Servicios del Lote Centro de Contacto](#)

## [Perfiles](#)

Perfiles del personal que presta los servicios

## [ANS](#)

Acuerdo de nivel de servicio y descuentos

# Condiciones transversales

viernes, 07 de julio de 2017 2:42 p. m.

## Aspectos Generales

Idioma	El Proveedor debe prestar los Servicios BPO en castellano.															
Inicio de la operación	<p>Las partes deben suscribir un acta de inicio y un cronograma de trabajo para la implementación e inicio de la operación dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra. El acta de inicio debe ser elaborada por el Proveedor y firmada de común acuerdo por las partes.</p> <p>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 el primer día de colocación de la Orden de Compra, si no se da en este tiempo la Entidad podrá entregar sus requerimientos como lo estime pertinente.</p> <p>La Entidad Compradora debe entregar al Proveedor (i) La definición de los KPIs o indicadores de gestión dentro del sistema de gestión de calidad, entre el responsable de calidad del nuevo proveedor y la Entidad Compradora y (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.</p> <p>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.</p> <p>El Proveedor al inicio de la operación, debe entregar a la Entidad Compradora un listado del 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</p> <p>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.</p>															
Tiempos de aprovisionamiento	<p>Los servicios BPO que involucren recurso humano deben ser aprovisionados de acuerdo a los tiempos establecidos en la Tabla 1.</p> <p>Tabla 1: Tiempo de aprovisionamiento recurso humano, los cuales cuentan a partir de la firma y formalización del acta de inicio.</p> <table><tr><th>Tipo de perfil</th><th>De 1 a 50 Agentes</th><th>Más de 50 Agentes</th></tr><tr><td>Perfil general</td><td>10 días hábiles</td><td>20 días hábiles</td></tr><tr><td>Perfil técnico</td><td>12 días hábiles</td><td>22 días hábiles</td></tr><tr><td>Perfil profesional</td><td>15 días hábiles</td><td>25 días hábiles</td></tr><tr><td>Perfil especializado</td><td>20 días hábiles</td><td>30 días hábiles</td></tr></table> <p>La Entidad Compradora debe contemplar el tiempo adicional definido en la ficha técnica del servicio IT-BPO-CC-40 Estudios de Seguridad, en caso de contratar este servicio para los Agentes.</p> <p>El aprovisionamiento de los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios que no involucren recurso humano deben estar disponibles para la operación de la Entidad Compradora de acuerdo a los siguientes tiempos:</p> <p>Zona 1: 15 días calendario Zona 2: 35 días calendario Zona 3: 40 días calendario</p> <p>Dentro de estos Servicios BPO se encuentran: IT-BPO-CC-08 Puesto de trabajo móvil</p>	Tipo de perfil	De 1 a 50 Agentes	Más de 50 Agentes	Perfil general	10 días hábiles	20 días hábiles	Perfil técnico	12 días hábiles	22 días hábiles	Perfil profesional	15 días hábiles	25 días hábiles	Perfil especializado	20 días hábiles	30 días hábiles
Tipo de perfil	De 1 a 50 Agentes	Más de 50 Agentes														
Perfil general	10 días hábiles	20 días hábiles														
Perfil técnico	12 días hábiles	22 días hábiles														
Perfil profesional	15 días hábiles	25 días hábiles														
Perfil especializado	20 días hábiles	30 días hábiles														

	<p>sin Agente, IT-BPO-CC-23 Enlace dedicado entre puntos, IT-BPO-CC-24 Cabina de contacto telefónico, y IT-BPO-CC-27 Quiosco virtual de auto-consulta, IT-BPO-CC-47 hora desarrollo u otros definidos con la Entidad Compradora.</p> <p>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 IT-BPO-CC-23 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.</p> <p>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.</p> <p>Cuando la Entidad Compradora realice una modificación a la Orden de Compra, debe contemplar los mismos tiempos de aprovisionamiento definidos en este documento.</p>
<b>Periodos de estabilización del servicio</b>	<p>Durante los dos (2) 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 estabilización del servicio. Las partes verifican que los Servicios BPO solicitados en la Orden de Compra cumplen con la demanda de la Entidad Estatal.</p> <p>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, 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.</p> <p>Una vez finalizados los dos meses 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.</p> <p>La Entidad Compradora puede modificar la Orden de Compra para hacer los ajustes descritos por el Proveedor.</p> <p>Si la Entidad Compradora no puede hacer los ajustes descritos por el Proveedor, los nuevos umbrales serán los 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.</p> <p>Si la Entidad Compradora no hace los ajustes recomendados por el Proveedor, y no acepta los umbrales definidos según el reporte del periodo de estabilización, no podrá hacer ningún descuento descrito en el ANS para los indicadores afectados.</p> <p>El periodo de estabilización puede repetirse para (i) las adiciones de nuevos servicios a la Orden de Compra y (ii) cuando la Entidad Compradora introduce cambios en la operación que incrementan en más del 20% el TMO, en cuyo caso el periodo de estabilización es de 1 mes. Este periodo de estabilización solamente aplica a los nuevos servicios y a los servicios afectados por la variación del TMO.</p>
<b>Omnicanalidad, vista 360°</b>	<p>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.</p>
<b>ANS</b>	<p>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.</p> <p>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 20% del valor total mensual facturado por todos los servicios.</p> <p>Para aquellos servicios que contemplen el servicio de Internet móvil, la velocidad y disponibilidad del mismo 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 la plataforma.</p>

<b>Tramos de control</b>	<p>La Entidad Compradora debe adquirir los servicios IT-BPO-CC-37 - Supervisor operación Centro de Contacto, IT-BPO-CC-38 - Líder de calidad de acuerdo con los ratios de control que quiera para su operación. La relación entre el número de Agentes y supervisor operación Centro de Contacto y líder de calidad debe cumplir con los parámetros descritos en las fichas.</p> <p>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.</p>
<b>Monitoreo de la Operación</b>	<p>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.</p> <p>En este espacio el Proveedor debe aprovisionar, un (1) Puesto de Trabajo para operaciones que cuenten hasta con cincuenta (50) Agentes y dos (2) Puestos de Trabajo para operaciones con más de cincuenta (50) 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.</p> <p>Si la Entidad Compradora requiere Puestos de Trabajo adicionales para su personal, debe contratarlos con el servicio IT-BPO-CC-7 Puesto de trabajo en el Call Center sin Agente.</p> <p>El Proveedor debe suministrar mínimo dos (2) pantallas LCD o LED de mínimo 37" necesarias para el monitoreo y seguimiento, ubicadas en la zona de operación, una en el <i>call center</i> y otra en la Entidad Compradora, si la Entidad así lo requiere, 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.</p> <p>Las dos pantallas ubicadas en el <i>call center</i> o en la Entidad Compradora deben ser suministradas por el Proveedor para operaciones a partir de cincuenta (50) Agentes. Para operaciones entre quince (15) y cincuenta (50) Agentes, el Proveedor debe disponer de una (1) sola pantalla, ubicada donde la Entidad Compradora lo indique.</p>
<b>Cambios durante la operación</b>	<p>El Proveedor debe realizar actualizaciones o implementar nuevos guiones de acuerdo a los requerimientos de la Entidad Compradora.</p>
<b>Diademas</b>	<p>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.</p>
<b>Computadores</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Conectividad</b>	<p>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. También debe garantizar la redundancia de la conectividad.</p> <p>El Proveedor debe disponer de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Una herramienta tipo MRGT que permita monitorear el desempeño de los canales y su comportamiento en cuanto a ocupación y ancho de banda.</li> <li>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.</li> </ul> <p>Cada computador debe tener acceso a Internet y estar conectado con la LAN de la sede. La infraestructura de red debe bloquear todo tipo de conexión a redes y servicios distintos a los requeridos para la prestación del servicio.</p>
<b>Licenciamiento de la plataforma de Centro de Contacto</b>	<p>El Proponente debe contar con un software para los servicios de Centro de Contacto debidamente licenciado. El Proponente puede hacer uso de software libre o desarrollos propios.</p> <p>El Proponente debe adquirir licencias del software para cada Puesto de Trabajo una vez le sea adjudicada cada orden de compra o aprovisionar la plataforma en caso de que sea un desarrollo propio.</p>

<b>Software para realizar agendas</b>	<p>La plataforma o software debe permitir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Asignar citas</li> <li>ii) Generar reportes que permitan identificar el ciudadano y sus características</li> <li>iii) Dar un código único de cita</li> <li>iv) Realizar modificaciones en las agendas generadas</li> <li>v) Generar las agendas de manera automática a través de IVR, web, correo electrónico y aplicaciones móviles.</li> <li>vi) Realizar modificaciones en las agendas generadas (cancelación, cambio de fecha y hora).</li> <li>vii) Generar de manera automática los listados de las citas asignadas, de acuerdo con las variables tenidas en cuenta para la elaboración de la agenda.</li> </ul>
<b>Software de gestión de personal vinculado a la operación</b>	<p>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, capacitadores, es decir, según las actividades a desarrollar.</p> <p>La plataforma o software debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Controlar el acceso por roles que permita identificar a cada persona y su rol dentro de la operación;</li> <li>ii) Visualizar el estado del personal en cualquier situación;</li> <li>iii) Generar reportes diarios y consolidados</li> <li>iv) Controlar la rotación de personal.</li> <li>v) Generar reportes de cambios en la configuración y permisos.</li> </ul>
<b>Grabación y almacenamiento de transacciones</b>	<p>El Proveedor debe realizar la grabación del 100% de las llamadas gestionadas por los Agentes (entrada y salida) y el 99.7% de la duración total de cada llamada.</p> <p>Las grabaciones deben permitir una consulta puntual y amigable de acuerdo con los siguientes parámetros, en su orden: número del documento de identificación del ciudadano; número de llamada; fecha y hora; ciudad y/o departamento de origen; Agente que recibe la llamada; Las grabaciones deben permitir búsquedas por trámite, respuesta o comentarios u observaciones.</p> <p>El Proveedor debe entregar las grabaciones de las transacciones mensualmente en CD/DVD o medio de almacenamiento externo y/o en formato convencional de Windows o MP3 o el adecuado para que puedan ser consultadas posteriormente y dar acceso a las grabaciones según lo requiera la Entidad Compradora para verificación de las mismas.</p> <p>El Proveedor debe mantener en almacenamiento y custodia las grabaciones de las transacciones por mínimo seis (6) meses.</p> <p>El Proveedor debe adicionalmente realizar la grabación de las transacciones gestionadas por los canales de atención correo electrónico, Web, chat y de las gestiones realizadas a través de video llamadas.</p>
<b>Integración con recursos de la Entidad Compradora</b>	<p>Si la Entidad Compradora proporciona la línea telefónica, el Proveedor debe contar con un mínimo de canales de llamadas de voz para atender todas las llamadas de la Entidad Compradora, permitiendo el flujo adecuado de llamadas.</p> <p>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.</p>
<b>Equipos y servicios para la Operación</b>	<p>El Proveedor debe contar en el <i>Call Center</i> 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, 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.</p> <p>Estos recursos en el <i>call center</i> pueden ser compartidos, es decir que no son de uso exclusivo por Entidad.</p>
<b>Mantenimiento</b>	<p>El Proveedor debe hacer mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos que entrega a la Entidad Compradora para la operación de Centro de Contacto y a toda la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio.</p> <p>El Proveedor debe garantizar que los equipos siempre están en funcionamiento, para lo cual debe suministrar los repuestos e insumos necesarios.</p> <p>El Proveedor debe hacer al menos un (1) mantenimiento preventivo al año.</p>
<b>Reportes</b>	<p>El Proveedor debe Informar a la Entidad Compradora en el reporte mensual, si</p>

	<p>necesitan variaciones en la cantidad de puestos de trabajo para el cumplimiento de los ANS, con fundamento en el monitoreo del comportamiento de los canales.</p> <p>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, Front Office y para todos los canales de atención de la Entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe detallado mensual acerca de las actividades llevadas a cabo por parte del personal de soporte técnico.</li> <li>• Procedimiento de atención, diagnóstico, solución de solicitudes, seguimiento y demás variables solicitadas por la Entidad Compradora.</li> <li>• 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.</li> <li>• Evaluación de las sesiones de capacitación.</li> <li>• Informe de las actividades realizadas por el Proveedor en la prestación de cada servicio.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>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 los mismos.</p> <p>El Proveedor debe poner a disposición de la Entidad Compradora herramientas para realizar monitoreo, seguimiento y parametrización que permitan 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.</p> <p>El Proveedor debe disponer de mínimo un (1) usuario para operaciones de hasta 50 Agentes y dos (2) usuarios para operaciones mayores a 50 Agentes, para la gestión de la Entidad Compradora de modo que esta pueda llevar a cabo el monitoreo, seguimiento y control de la operación.</p> <p>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.</p>
<b>Agentes de reserva</b>	<p>Contar con un esquema de Agente de reserva que deberá utilizar en caso de ausencia por novedades administrativas (permisos, licencias, renunciaciones). En todo caso, el Proveedor debe garantizar que los Servicios BPO operarán con la cantidad de Agentes y el tipo de perfiles adquiridos por la Entidad Compradora durante la ejecución de la Orden de Compra.</p>
<b>Rotación de Agentes</b>	<p>La Entidad podrá solicitar 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.</p> <p>La Entidad también podrá solicitar la rotación de los Agentes con base en la información resultante de la aplicación del estudio de seguridad.</p> <p>El proveedor cuenta con seis (6) días hábiles para reemplazar los Agentes, que deberán cumplir las condiciones iniciales de la orden de compra.</p>
<b>Evaluación del rendimiento</b>	<p>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.</p> <p>Entregar al supervisor de la Entidad Compradora los resultados de las capacitaciones y evaluaciones realizadas.</p> <p>Esta evaluación es de total autonomía del Proveedor y no afecta en ANS evaluación de conocimiento del Agente.</p>
<b>Capacitación de los Agentes</b>	<p>Capacitar constantemente a los Agentes según modalidad que hagan parte del grupo de trabajo que presta el Servicio BPO a la Entidad Compradora, con una dedicación</p>



	<p>de mínimo dos (2) horas quincenales de formación presencial y/o virtual y de acuerdo a 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.</p> <p>El Proveedor debe realizar capacitaciones tecnológicas a los Agentes cuando se realice un cambio o actualización tecnológica.</p>
<b>Propiedad intelectual en los desarrollos</b>	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.
<b>Sistema de gestión de aprendizaje</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Copias de seguridad</b>	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.
<b>Teletrabajo</b>	El Proveedor y la Entidad Compradora pueden acordar la prestación de servicios dentro de un esquema de teletrabajo, para lo cual el Proveedor debe proporcionar al agente todas las herramientas necesarias para prestar el servicio. En esta modalidad, la Entidad Compradora no puede hacer descuentos correspondientes a indicadores relacionados con la disponibilidad de la plataforma.
<b>Seguridad de la infraestructura</b>	<p>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).</p> <p>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 12 horas antes.</p>
<b>Continuidad del Negocio</b>	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 de Centro de Contacto. Implementar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los Servicios BPO.
<b>Plan de Continuidad de Negocio</b>	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.
<b>Condiciones de Elasticidad para Crecimientos</b>	<p>El Proveedor debe atender los crecimientos por servicio, requeridos por la Entidad Compradora por una duración total del crecimiento entre mínimo 15 y máximo 30 días calendario en las mismas condiciones iniciales de la Orden de Compra.</p> <p>El Proveedor dispone de seis (6) días hábiles para atender los crecimientos requeridos por la Entidad Compradora, dentro de los cuales</p> <p>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 provisionado por el Proveedor.</p> <p>El cálculo del porcentaje de crecimiento debe ser aproximado al entero inferior.</p>
<b>Perfiles especializados de Agentes</b>	<p>Si la Entidad Compradora requiere agentes profesionales o especializados cuyo costo es muy alto y dificultaría su aprovisionamiento por parte del Proveedor, la Entidad puede fijar un nuevo precio techo, para lo cual debe:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Investigar cuál es el precio en el mercado del servicio que requiere la Entidad Compradora.</li> <li>2) Fijar el nuevo precio techo para el servicio en la solicitud de cotización,</li> <li>3) Cargar junto con la solicitud de compra la información que sustenta el nuevo precio techo.</li> </ol>
<b>Horario de disponibilidad del servicio</b>	<p><u>Jornada Ordinaria:</u> 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.</p> <p><u>Servicio 7x24:</u> Servicio prestado por el Proveedor siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas del día.</p>

## Medios de atención a las Entidades Compradoras

<b>Horario de atención a la Entidad Compradora</b>	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.
<b>Herramienta de gestión de solicitudes</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Canales de atención del Proveedor para la Entidad Compradora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefónico: El Proveedor debe disponer de una línea telefónica fija y una celular. El Proveedor debe garantizar que el ochenta por ciento (80%) de las llamadas sea atendido antes de sesenta (60) segundos.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>
<b>Nuevas sedes</b>	El Proveedor puede prestar el Servicio 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 podrá aplicar el mismo protocolo de pruebas descrito en el pliego de condiciones antes de autorizar la operación desde la nueva sede.



# Migración de datos e información para los servicios de Centro de Contacto

lunes, 10 de julio de 2017 6:30 p. m.

A continuación, se describen las actividades y procedimientos generales mínimos sugeridos para la migración de los servicios contenidos en el Acuerdo Marco.

Las actividades contempladas en el protocolo de migración del servicio no deben significar costos adicionales para la Entidad Compradora.

La Entidad Compradora y el Proveedor pueden hacer modificaciones al protocolo o decidir usar otro protocolo siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo.

Condiciones del proceso de migración a cargo de la Entidad Compradora

## 1. Insumos requeridos para desarrollar los procesos de migración de datos

- 1.1 Documentación técnica del diseño y de la operación.
- 1.2 Archivos de bases de datos.
- 1.4 Códigos fuente de desarrollos de la Entidad Compradora para la operación

## 2. Caracterización de los datos sujetos a procesos de migración

- 2.1 Descripción de los datos.
- 2.2 Responsable por los datos.
- 2.3 Configuración.
- 2.4 Procedimientos asociados al archivo de datos.
- 2.5 Nivel de criticidad de los datos

## 3. Condiciones para la Gestión de Activos durante el proceso de migración

### 3.1 Identificar por los menos las siguientes características para los activos de información:

- Nombre
- Ubicación
- Procedimientos asociados
- Configuración
- Ítems asociados (Aplicaciones, servidores, etc.) si hay lugar a ello

### 3.2 Establecer la custodia, propiedad y responsabilidad sobre los archivos de información.

### 3.3 Clasificar toda la información relacionada con los archivos de información, diseñando las guías para su clasificación, manejo y etiquetado.

### 3.4 Definir los procesos, procedimientos y controles asociados para garantizar la operación, custodia y administración de la información en cada uno de los servicios.

### 3.5 Identificar claramente los archivos de información más críticos, con el fin de implementar controles para preservar la confidencialidad e integridad de la misma.

## 4. Proceso de migración de datos

El proceso de migración de datos contempla cuatro (4) etapas:

- a) Preparación para la migración y operación
- b) Empalme y migración
- c) Operación
- d) Transición y entrega

- Suministrar toda la información relevante para llevar a cabo de forma exitosa el proceso de migración.

- Disponer del tiempo y los recursos necesarios para llevar a cabo las pruebas en las que se requiera participación del Proveedor.

### Preparación para la migración y operación

Esta etapa debe desarrollarse en un plazo máximo de diez (10) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra.

Durante esta etapa la Entidad Compradora es responsable de las siguientes actividades:"

- 1.1 Realizar la caracterización de los datos sujetos al proceso de migración.
- 1.2 Definición de los KPIs o indicadores de gestión dentro del sistema de gestión de Calidad, entre el responsable de calidad del nuevo Proveedor y la Entidad Compradora.
- 1.3 Establecer el plan de migración con el apoyo del Proveedor.
- 1.4 Construir el plan de migración de acuerdo a los lineamientos básicos de metodologías de gestión de proyectos como PMI y realizar las actualizaciones que requiera a lo largo del proceso de migración.
- 1.5 Resolver las inquietudes que el Proveedor manifieste asociadas a los insumos requeridos para desarrollar el proceso de migración.
- 1.6 Ampliar el tiempo del plan de migración hasta por un máximo de 15 días hábiles adicionales, cuando sus necesidades particulares lo requieran.
- 1.7 Aprobar el plan de migración.

## 2. "Empalme y migración"

Durante esta etapa el Proveedor de Servicios es responsable de las siguientes actividades:

- 2.1 Socializar a la Entidad Compradora de las políticas y las medidas básicas (recursos tecnológicos y humanos) de su modelo de seguridad, que garanticen la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información comprometidos en el proceso de migración.
- 2.2 Ejecutar el plan de migración aprobado por la Entidad Compradora en los tiempos y fechas acordados.

El Proveedor del Servicio debe presentar los siguientes productos a la Entidad Compradora como entregable de esta etapa, para su revisión y aprobación:

- 2.3 Actas de aceptación de migración de datos debidamente firmadas por el personal designado para tal fin por parte de la Entidad Compradora y el Proveedor.
- 2.4 Informe y diagnóstico del proceso de migración.
- 2.5 Otros informes solicitados por la Entidad Compradora que permitan evidenciar el correcto funcionamiento de los datos migrados.

Es responsabilidad de la Entidad Compradora:

- 2.6 Realizar el seguimiento al plan de migración e informar al supervisor de la Orden de Compra cuando se presente una causal de incumplimiento.

Cuando la Entidad Compradora firme las actas de aceptación del proceso de migración de datos, se contará con dos (2) meses de estabilización, de tal manera que la medición y descuentos de los Acuerdos de Nivel de Servicios empezarán a efectuarse al finalizar la estabilización.

## 3. Operación

Esta etapa se desarrolla desde la aceptación por parte de la Entidad Compradora de la entrada a producción de los servicios migrados, mediante la suscripción de las respectivas actas de inicio de la operación para cada uno de los servicios, y hasta la finalización de la prestación del servicio de acuerdo con lo establecido en la Orden de Compra.

### 3.1 Transición y entrega

Esta etapa comienza como mínimo 15 días hábiles antes de la fecha de terminación de la Orden de Compra.

Durante esta etapa el Proveedor de Servicios es responsable de las siguientes actividades:

- 1 Entregar a la Entidad Compradora todos los Insumos requeridos para desarrollar los procesos de migración de datos.

Los insumos son:

- Información.
- Consideraciones de gobernabilidad, confidencialidad, integridad y calidad que se deben tener en cuenta durante la migración.
- Consideraciones tecnológicas, de desempeño.
- Consideraciones de seguridad.
- Consideraciones de integración.
- Consideraciones de arquitectura.
- Consideraciones de monitoreo.
- Consideraciones de disponibilidad y backup
- Resultados de pruebas

- 2 Apoyar a la Entidad Compradora en la definición del plan de transición de los servicios a un nuevo Proveedor.

El apoyo consiste en:

- Suministrar toda la información relevante para llevar a cabo de forma exitosa el proceso de transición.
- Disponer del tiempo y los recursos necesarios para llevar a cabo las pruebas en las que se requiera participación del Proveedor.

El Proveedor del Servicio debe entregar los siguientes productos a la Entidad Compradora como entregables de esta etapa, para su revisión y aprobación:

- 1 Insumos e información requerida para desarrollar el proceso de migración
- 2 Actas de entrega de los datos a migrar.

El Proveedor debe eliminar de forma permanente la totalidad de la información de la Entidad Compradora después de finalizar el proceso entrega de los insumos requeridos para desarrollar el proceso de migración. El procedimiento de eliminación de datos debe ser ejecutado a bajo nivel y garantizar que no es posible la recuperación de datos con herramientas especializadas. Este proceso debe ser adelantado solo con aprobación escrita de la Entidad Compradora.

Es responsabilidad de la Entidad Compradora verificar la ejecución del procedimiento de eliminación de datos.



# Zonas de prestación del servicio

domingo, 09 de julio de 2017 11:42 a. m.

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.
	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.
	Cali, Palmira, Yumbo, Jamundí, Florida, Pradera, Candelaria, Dagua, Puerto Tejada, Santander de Quilichao, Villa Rica.
2	Armenia, Circasia y Salento, Montenegro, Calarcá, La Tebaida.
	Cúcuta, Los Patios, Villa del Rosario, San Cayetano, El Zulia, Puerto Santander.
	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.
	Pasto, Nariño, Sandoná, Ancuya, Yacuanquer, Funes, Tangua, Imués, Chachagüí, 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.
	Santa Marta, Ciénaga, Pueblviejo, El Retén.
	Sincelejo, Sumpués, 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.
	Yopal, Nunchía, Paya, San Luis de Palenque, Orocué, Maní, Aguazul.
3	El resto del territorio nacional.

# Servicios del Lote Centro de Contacto

viernes, 07 de julio de 2017 2:42 p. m.



# 1. Agente de Centro de Contacto - IT-BPO-CC-01

viernes, 07 de julio de 2017 2:46 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-01
<b>Nombre del servicio</b>	Agente de Centro de Contacto
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de atención en <i>Call Center</i> , prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Con la capacidad de trabajar multicanalidad; dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Agente de Centro de Contacto / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Modalidad del Agente</b>	Agente general Agente técnico Agente profesional Agente especializado
<b>Herramientas de Hardware y Software</b>	El Agente debe estar dotado con:  (i) 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.  (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) Software o plataforma tecnológica que permita al Agente prestar correctamente el servicio en los diferentes canales de atención dispuestos y permitir multicanalidad.
<b>Canales de Atención al usuario</b>	Telefónico o Voz Fax Correo electrónico Chat *Web (Web callback, clic to call)  * La Entidad Compradora debe adquirir el servicio de licencia por puesto de trabajo para que sea operado este canal de atención
<b>Horarios de prestación del servicio</b>	Jornada Ordinaria Horas extra diurna Hora extra nocturna Hora extra dominical y festivo Servicio 7x24
<b>Entrenamiento en Centro de Contacto</b>	El Proveedor previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades en las funciones de Centro de Contacto a fin de desarrollar la labor. El entrenamiento debe desarrollarse 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 <i>call center</i> del Proveedor.
<b>Entrenamiento de la Entidad Compradora</b>	La Entidad Compradora previamente para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir los conocimientos necesarios para la correcta prestación del servicio por parte del Agente. El entrenamiento debe desarrollarse con una intensidad de al menos treinta y dos (32) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones del <i>call center</i> del Proveedor. El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora.
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:  (i) Entre 30 y 199 Agentes: 5% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior. Ej:



	10.7 se aproxima a 10)
	(ii) Más de 200 Agentes: 10% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior)
<b>Tiempo mínimo servicio</b>	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Agente general y Agente técnico: Mínimo 8 días calendario Agente profesional y Agente especializado: Mínimo 30 días calendario
<b>Nivel de Servicio</b>	Plata Oro Platino

## 2. Agente en la Entidad Compradora - IT-BPO-CC-02

viernes, 07 de julio de 2017 2:48 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-02
<b>Nombre del servicio</b>	Agente en la Entidad Compradora
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de atención en las instalaciones de la Entidad Compradora, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados. El Agente debe contar con capacidad de trabajar multicanalidad y estar dotado con las herramientas técnicas de hardware y software para la prestación del servicio.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Agente en la Entidad Compradora / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Modalidad del Agente</b>	Agente general Agente técnico Agente profesional Agente especializado
<b>Herramientas de Hardware y Software</b>	El agente debe estar dotado con:  (i) 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.  (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) Software o plataforma tecnológica que permita al agente prestar correctamente el servicio en los diferentes canales de atención dispuestos y permitir multicanalidad.
<b>Servicios relacionados</b>	La Entidad Compradora para disponer de los Agentes en sus instalaciones, debe contratar el servicio de enlace dedicado entre puntos o Internet IT-BPO-CC-23 o VPN (Virtual Private Network) IT-BPO-CC-43, 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.
<b>Canales de Atención al usuario</b>	Telefónico o Voz Fax Correo electrónico Chat *Web (Web callback, clic to call)  * La Entidad Compradora debe adquirir el servicio de licencia por puesto de trabajo para que sea operado este canal de atención
<b>Horarios de prestación del servicio</b>	Jornada Ordinaria Horas extra diurna Hora extra nocturna Hora extra dominical y festivo Servicio 7x24
<b>Puesto de trabajo en la Entidad Compradora</b>	La Entidad Compradora debe suministrar el mobiliario (silla, mesa, archivador o cajón) donde se ubicará el Agente. La Entidad Compradora debe garantizar las condiciones 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.
<b>Entrenamiento en Centro de Contacto</b>	El Proveedor para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades en las funciones de Centro de Contacto a fin de desarrollar la labor. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad.
<b>Entrenamiento de la Entidad Compradora</b>	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

	<p>hábiles dentro de la jornada ordinaria. El entrenamiento se desarrolla en las instalaciones de la Entidad Compradora.</p> <p>El material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora.</p>
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	<p>El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:</p> <p>(i) Entre 30 y 199 Agentes: 5% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior. Ej: 10.7 se aproxima a 10)</p> <p>(ii) Más de 200 Agentes: 10% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior)</p>
<b>Tiempo mínimo servicio</b>	<p>Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así:</p> <p>Agente general y Agente técnico: Mínimo 8 días calendario</p> <p>Agente profesional y Agente especializado: Mínimo 30 días calendario</p>
<b>Nivel de Servicio</b>	<p>Plata</p> <p>Oro</p> <p>Platino</p>

### 3. Agente Front Office - IT-BPO-CC-03

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-03
<b>Nombre del servicio</b>	Agente Front Office
<b>Alcance del servicio</b>	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.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Agente Front Office / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Modalidad del Agente</b>	Agente general Agente técnico Agente profesional Agente especializado
<b>Funciones/Actividades sugerido</b>	<p>(i) Realizar entrevistas personalizadas y talleres según las instrucciones de la Entidad Compradora.</p> <p>(ii) Programar citas con los ciudadanos objeto de atención para la entrega de documentación faltante, o la que determine la Entidad Compradora.</p> <p>(iii) Registrar información brindada por los ciudadanos objeto de atención, en la herramienta proporcionada por este fin.</p> <p>(iv) Recibir documentación, y validar el cumplimiento de requisitos exigidos por la Entidad Compradora.</p> <p>(v) Generar y entregar a los ciudadanos objeto de atención, la documentación indicada por la Entidad Compradora.</p> <p>(vi) Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora que se puedan contemplar dentro del alcance del servicio.</p>
<b>Herramientas de Hardware y Software</b>	<p>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.</p> <p>El Agente front office debe contar con servicio de internet móvil, con una capacidad entre 2GB y 4GB, con un modem portátil que provea el internet.</p> <p>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 y directo, ya sea en línea (a través de internet) o localmente con la herramienta de hardware definida para este servicio y posteriormente cargar 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.</p> <p>Los datos que se deben capturar del ciudadano con el software o plataforma son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. El número único de registro</li> <li>ii. Fecha y hora de atención</li> <li>iii. El Agente que atiende al ciudadano</li> <li>iv. El municipio y departamento de procedencia de atención.</li> <li>v. Información del ciudadano que es atendido.</li> <li>vi. Observaciones</li> </ul>
<b>Puesto de trabajo</b>	La Entidad Compradora debe suministrar el mobiliario (silla, mesa, archivador o cajón) donde se ubicará el Agente o contratar el servicio IT-BPO-CC-08 - Puesto de trabajo móvil sin Agente. La Entidad Compradora debe garantizar las condiciones 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.
<b>Horarios de</b>	Jornada Ordinaria

<b>prestación del servicio</b>	Horas extra diurna Hora extra nocturna Hora extra dominical y festivo Servicio 7x24
<b>Entrenamiento en Centro de Contacto</b>	El Proveedor para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades en las funciones de Centro de Contacto a fin de desarrollar la labor. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad.
<b>Entrenamiento de la Entidad Compradora</b>	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 material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora.
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:  (i) Entre 30 y 199 Agentes: 5% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior. Ej: 10.7 se aproxima a 10)  (ii) Más de 200 Agentes: 10% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior)
<b>Tiempo mínimo servicio</b>	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Agente general y Agente técnico: Mínimo 8 días calendario Agente profesional y Agente especializado: Mínimo 30 días calendario
<b>Nivel de Servicio</b>	Plata Oro Platino

## 4. Agente Front Office sin herramienta - IT-BPO-CC-04

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-04
<b>Nombre del servicio</b>	Agente Front Office sin herramienta
<b>Alcance del servicio</b>	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.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Agente Front Office sin herramienta / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Modalidad del Agente</b>	Agente general Agente técnico Agente profesional Agente especializado
<b>Funciones/Actividades sugerido</b>	(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.
<b>Horarios de prestación del servicio</b>	Jornada Ordinaria Horas extra diurna Hora extra nocturna Hora extra dominical y festivo Servicio 7x24
<b>Entrenamiento en Centro de Contacto</b>	El Proveedor para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades en las funciones de Centro de Contacto a fin de desarrollar la labor. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad.
<b>Entrenamiento de la Entidad Compradora</b>	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 material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora.
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:  (i) Entre 30 y 199 Agentes: 5% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior. Ej: 10.7 se aproxima a 10)  (ii) Más de 200 Agentes: 10% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior)
<b>Tiempo mínimo servicio</b>	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Agente general y Agente técnico: Mínimo 8 días calendario Agente profesional y Agente especializado: Mínimo 30 días calendario
<b>Nivel de Servicio</b>	Plata Oro Platino



## 5. Agente Bilingüe - IT-BPO-CC-05

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-05
<b>Nombre del servicio</b>	Agente Bilingüe
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de atención en <i>Call Center</i> 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 software; y (iv) con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Agente Bilingüe / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Modalidad del Agente</b>	Agente técnico Agente profesional Agente especializado
<b>Modalidad del servicio</b>	En las instalaciones del Centro de Contacto En las instalaciones de la Entidad Compradora Front office con herramienta Front office sin herramienta
<b>Dominio de segundo idioma, diferente a español</b>	El Agente debe contar con certificación que acredite la competencia en el idioma solicitado 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.
<b>Asignación salarial mínima</b>	Agente Técnico: dos puntos cinco (2,5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigente, 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 cinco (3,5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigente 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 cinco (4,5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigente 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.
<b>Herramientas de Hardware y Software</b>	El Agente debe estar dotado con:  (i) 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.  (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) Software o plataforma tecnológica que permita al Agente prestar correctamente el servicio en los diferentes canales de atención dispuestos y permitir multicanalidad.
<b>Canales de Atención al usuario</b>	Telefónico o Voz Fax Correo electrónico Chat *Web (Web callback, clic to call)

	* La Entidad Compradora debe adquirir el servicio de licencia por puesto de trabajo para que sea operado este canal de atención
<b>Horarios de prestación del servicio</b>	Jornada Ordinaria Horas extra diurna Hora extra nocturna Hora extra dominical y festivo Servicio 7x24
<b>Entrenamiento en Centro de Contacto</b>	El Proveedor para iniciar la operación debe entrenar, capacitar y formar al Agente para adquirir y mantener las habilidades en las funciones de Centro de Contacto a fin de desarrollar la labor. El entrenamiento se debe desarrollar con una intensidad de al menos veinticuatro (24) horas hábiles dentro de la jornada ordinaria sin ningún costo para la Entidad.
<b>Entrenamiento de la Entidad Compradora</b>	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 material para el entrenamiento debe ser preparado y suministrado por la Entidad Compradora.
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:  (i) Entre 30 y 199 Agentes: 5% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior. Ej: 10.7 se aproxima a 10)  (ii) Más de 200 Agentes: 10% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior)
<b>Tiempo mínimo servicio</b>	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Agente general y Agente técnico: Mínimo 8 días calendario Agente profesional y Agente especializado: Mínimo 30 días calendario
<b>Nivel de Servicio</b>	Plata Oro Platino

## 6. Agente Minero de Datos - IT-BPO-CC-06

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-06
<b>Nombre del servicio</b>	Agente Minero de Datos
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio en <i>Call Center</i> , 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 por el <i>Call Center</i> en las diferentes campañas y por los diferentes canales de atención. Debe estar dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Agente Minero de Datos / Modalidad y Horario de servicio - Mensualmente

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Modalidad del Agente</b>	Agente profesional Agente especializado
<b>Funciones/Actividades sugerido</b>	Recopilar la información que se genera en el <i>Call Center</i> 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.
<b>Herramientas de Hardware y Software</b>	<p>El Agente debe estar dotado con 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.</p> <p>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.</p> <p>La herramienta de software para realizar las actividades de minería de datos, debe permitir como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Generar reportes de indicadores de productividad, efectividad, calidad y satisfacción del ciudadano.</li> <li>ii. Obtención de informes de auditoría del ingreso de usuarios a las aplicaciones que utilizaron, cambios en la configuración, etc.</li> <li>iii. Generar reportes basados en métricas sobre el desempeño del Agente y su disponibilidad.</li> <li>iv. Generar reportes basados en métricas sobre diferentes variables de servicio de la operación de la Entidad Compradora.</li> <li>v. Detalle de todas las interacciones que pasaron por el IVR, su navegación y la derivación por skill o cola de atención.</li> <li>vi. Informes de consumo telefónico por extensiones, centro de costos, llamadas locales, nacionales, celulares e internacionales.</li> <li>viii. Creación y edición de plantillas con reportes personalizados.</li> <li>ix. Automatización de Reportes.</li> </ul>
<b>Horarios de prestación del servicio</b>	Jornada Ordinaria Horas extra diurna Hora extra nocturna Hora extra dominical y festivo
<b>Tiempo mínimo servicio</b>	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Agente profesional y Agente especializado: Mínimo 30 días calendario

## 7. Puesto de trabajo en el Centro de Contacto sin agente - IT-BPO-CC-07

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-07
<b>Nombre del servicio</b>	Puesto de trabajo en el <i>Call Center</i> sin Agente
<b>Alcance del servicio</b>	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.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Puesto de trabajo en el Centro de Contacto sin Agente / Mes

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Herramientas de Hardware y Software</b>	<p>El puesto de trabajo debe estar dotado con:</p> <p>(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.</p> <p>(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.</p> <p>(iii) Acceso al Software o plataforma tecnológica de operación de los canales de atención contratados por la Entidad Compradora que permita al personal de la Entidad Compradora prestar correctamente el servicio de atención en los diferentes canales dispuestos, y en multicanalidad.</p>
<b>Horarios de prestación del servicio</b>	Servicio 7x24
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	<p>El Proveedor debe atender crecimiento por unidad del servicio, según los inicialmente contratados en la orden de compra, así:</p> <p>Más de 50 unidades de servicio: 5% de unidades de crecimiento (aproximado al entero inferior)</p>
<b>Tiempo mínimo servicio</b>	<p>Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así:</p> <p>Mínimo 8 días calendario</p>

## 8. Puesto de trabajo móvil sin agente - IT-BPO-CC-08

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-08
<b>Nombre del servicio</b>	Puesto de trabajo móvil sin Agente
<b>Alcance del servicio</b>	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.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Puesto de trabajo móvil sin Agente / Mes

Característica requerida	Descripción del requerimiento
<b>Herramientas de Hardware y Software</b>	<p>El puesto de trabajo debe estar dotado con:</p> <p>(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.</p> <p>(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.</p> <p>(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.</p> <p>(iv) Servicio de internet móvil, con una capacidad entre 2GB y 4GB por puesto de trabajo, con un modem portátil que provea el internet.</p> <p>(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.</p> <p>El puesto de trabajo móvil en caso 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 paginas 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).</p>
<b>Canales de Atención al usuario</b>	Telefónico o Voz Correo electrónico
<b>Zonas de prestación del servicio</b>	Zona 1 Zona 2 Zona 3
<b>Entrenamiento</b>	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
<b>Horarios de prestación del servicio</b>	Servicio 7x24
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	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
<b>Tiempo mínimo servicio</b>	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Mínimo 30 días calendario



## 9. Operación omnicanalidad por minuto - IT-BPO-CC-09

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-09
<b>Nombre del servicio</b>	Operación omnicanalidad por minuto
<b>Alcance del servicio</b>	Minuto de servicio de operación efectivo en <i>Call Center</i> , prestado por recurso humano (no exclusivo para la Entidad Compradora) con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Con la capacidad de trabajar multicanalidad; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software, con el puesto de trabajo (mobiliario) necesario para la prestación del servicio.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Operación multicanal por minuto / Modalidad, Canal y Horario de servicio - Mensualmente

Característica requerida	Descripción del requerimiento
<b>Modalidad del Agente</b>	Agente general Agente técnico Agente profesional Agente especializado
<b>Descripción</b>	El servicio incluye, (i) el costo de la modalidad del Agente, (ii) el costo del minuto de telefonía o consumo, a partir del contacto efectivo con el ciudadano y (iii) las herramientas de hardware y software descritas para la correcta prestación del servicio.
<b>Herramientas de Hardware y Software</b>	El Agente debe estar dotado con:  (i) 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.  (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) Software o plataforma tecnológica que permita al Agente prestar correctamente el servicio en los diferentes canales de atención dispuestos y permitir omnicanalidad.
<b>Omnicanalidad</b>	Telefónico o Voz Fax Correo electrónico Chat Web (Web callback, clic to call) Videollamada Redes Sociales
<b>Horarios de prestación del servicio</b>	<u>Minuto diurno:</u> Minuto de servicio de operación efectivo gestionado por el Agente en los diferentes canales de atención definidos por la Entidad Compradora durante la jornada ordinaria  <u>Minuto nocturno:</u> Minuto de servicio de operación efectivo gestionado por el Agente en los diferentes canales de atención definidos por la Entidad Compradora fuera de la jornada ordinaria  <u>Minuto dominical y festivo:</u> Minuto de servicio de operación efectivo gestionado por el Agente en los diferentes canales de atención definidos por la Entidad Compradora cuando este se desarrolle en un día dominical o festivo, diurno o nocturno.  <u>Minuto 7x24:</u> Minuto de servicio de operación efectivo gestionado por el Agente en los diferentes canales de atención definidos por la Entidad Compradora durante los siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas del día.  El minuto de servicio de operación efectivo, es el que inicia a partir del contacto efectivo del Agente con el ciudadano, a través de los diferentes canales de atención.
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	El Proveedor debe atender crecimiento por unidad del servicio, según los inicialmente contratados en la orden de compra, así:

	25% de crecimiento del servicio
<b>Nivel de Servicio</b>	Plata Oro Platino

## 10. Minutos de conexión outbound/inbound - IT-BPO-CC-10

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-10
<b>Nombre del servicio</b>	Minutos de conexión outbound/Inbound
<b>Alcance del servicio</b>	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.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Minuto (Tipo de Minuto)

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	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.
<b>Canal de atención</b>	El Proveedor de servicios debe aprovisionar el servicio, para que sean operados por los Agentes en el canal de atención telefónico o voz
<b>Tipo de Minuto</b>	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
<b>Horarios de disponibilidad del servicio</b>	Minuto 7x24: Siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas del día.
<b>Reporte</b>	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
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:  25% de crecimiento del servicio

# 11. Transferencia de llamadas - IT-BPO-CC-11

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-11
<b>Nombre del servicio</b>	Transferencia de llamadas
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de transferencia de las llamadas que ingresan al <i>Call Center</i> a un sistema telefónico definido por la Entidad Compradora u otro <i>Call Center</i> a nivel local o nacional.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Transferencia llamada

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>Corresponde al servicio de transferencia de llamadas que son recibidas en el <i>Call Center</i> y deben ser transferidas a la Entidad Compradora o pueden ser transferido a otro <i>Call Center</i>.</p> <p>El Proveedor debe establecer el formato y los medios por los cuales los <i>Call Center</i> alternos deben entregar la información y reportes para prestar el servicio de re direccionamiento de llamadas y consolidación de informes.</p> <p>La transferencia de llamadas o contactos puede realizarse de dos maneras:</p> <p>i. Por medio de un enlace dedicado entre el <i>Call Center</i> 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 IT-BPO-CC-23 o a través del Acuerdo Marco de Precios de Conectividad.</p> <p>ii. Por medio del consumo de minutos de conexión outbound IT-BPO-CC-10, 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.</p>
<b>Canal de atención</b>	Telefónico o Voz
<b>Horario de disponibilidad del servicio</b>	Jornada Ordinaria Servicio 7x24
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	<p>El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:</p> <p>25% de crecimiento del servicio</p>

## 12. Transferencia de chat - IT-BPO-CC-12

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-12
<b>Nombre del servicio</b>	Transferencia de chat
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de transferencia de conversación de chat que ingresan al <i>Call Center</i> a un Agente remoto u otro <i>Call Center</i> definido por la Entidad Compradora.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Transferencia chat

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>Corresponde al servicio de transferencia de chat entablado entre el Agente de Centro de Contacto y el usuario, que deben ser transferidos a un Agente remoto u otro <i>Call Center</i>.</p> <p>La Entidad Compradora define a donde debe ser transferido el chat.</p>
<b>Canal de atención</b>	Chat
<b>Herramientas de Hardware y Software</b>	<p>El Proveedor de servicios debe disponer del medio para realizar la transferencia de chat.</p> <p>El Proveedor debe configurar el servicio de chat del <i>Call Center</i> 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.</p> <p>En caso que la transferencia se deba hacer a otro <i>Call Center</i>, el Proveedor de servicios debe implementar la integración entre las plataformas.</p> <p>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.</p> <p>En caso que el <i>Call Center</i> sea receptor de transferencias de chat de otro <i>Call Center</i> 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.</p>
<b>Horario de disponibilidad del servicio</b>	Jornada Ordinaria Servicio 7x24
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	<p>El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:</p> <p>25% de crecimiento del servicio</p>

## 13. Agente Virtual (IVR con reconocimiento de Voz) - IT-BPO-CC-13

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-13
<b>Nombre del servicio</b>	Agente Virtual (IVR con reconocimiento de Voz)
<b>Alcance del servicio</b>	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 pre-establecida.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Minuto Agente Virtual

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>Servicio que a través de un Software está en la capacidad de reconocer y responder a entradas verbales (voz) y no verbales.</p> <p>Permite la navegación a través de un IVR Enrutador o Audiotexto, reemplazando el menú de opciones por comandos de voz.</p> <p>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.</p>
<b>Canal de atención</b>	Telefónico o Voz
<b>Horario de disponibilidad del servicio</b>	Jornada Ordinaria Servicio 7x24
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	<p>El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:</p> <p>25% de crecimiento del servicio</p>

# 14. Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response)

## Respuesta de Voz Interactiva - IT-BPO-CC-14

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-14
<b>Nombre del servicio</b>	Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención definidos por la Entidad Compradora
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Anuncio Grabado

Característica requerida	Descripción del requerimiento
<b>Descripción</b>	<p>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</p> <p>El anuncio puede ser grabado en cualquier idioma solicitado por la Entidad Compradora, sin necesidad que la persona que graba el mensaje sea nativa en el idioma solicitado.</p> <p>La grabación no debe presentar ningún error técnico o equivocación del locutor que desvirtúe el sentido o mensaje que se pretende transmitir.</p> <p>Adicionalmente, se debe ofrecer la publicación de anuncios en el IVR utilizando la grabación de los anuncios realizada por las Entidades.</p> <p>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.</p> <p>La Entidad Compradora debe proveer el libreto, texto o mensaje a grabar en cada anuncio.</p> <p>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 del mismo.</p> <p>Cada anuncio grabado debe ser de máximo 5 minutos, en caso que cada anuncio exceda los 5 minutos, se facturan la cantidad de anuncios correspondiente. Ej: 1 Anuncio de 18 minutos, se facturan 4 anuncios.</p>
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	<p>El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:</p> <p>25% de crecimiento del servicio</p>

# 15. Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos - IT-BPO-CC-15

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-15
<b>Nombre del servicio</b>	Mensaje SMS (Short Message Service) Servicio de Mensajes Cortos
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de mensajes cortos conocido como SMS (Short Message Service), disponible en los teléfonos móviles que permite el envío de mensajes de texto entre teléfonos móviles
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Mensaje SMS

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>Servicio de envío de mensajes cortos – SMS a los teléfonos celulares definidos por la Entidad, con extensión máxima de 160 caracteres por mensaje.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>El servicio incluye la retransmisión 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; Esta retransmisión no debe generar ningún costo adicional a la Entidad Compradora.</p> <p>La Entidad Compradora debe tener en cuenta la regulación y normatividad vigentes para el envío de SMS.</p> <p>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 enviadas.</p>
<b>Horario de disponibilidad del servicio</b>	<p>Jornada ordinaria: Este servicio se contempla en el horario definido por el ente regulador en la normatividad vigente.</p> <p>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.</p>
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	<p>El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:</p> <p>25% de crecimiento del servicio</p>



## 16. Mailing - IT-BPO-CC-16

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-16
<b>Nombre del servicio</b>	Mailing
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de envío de correos electrónicos de manera masiva y personalizada.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Paquete de mil correos electrónicos enviados

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>Servicio de envío de mensajes a correos electrónicos definidos por la Entidad Compradora.</p> <p>El Proveedor debe contar con una herramienta que permita el envío masivo de correos electrónicos, así como el envío de correos electrónicos personalizados.</p> <p>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.</p> <p>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 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.</p> <p>En caso 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.</p> <p>El Proveedor debe facturar mensualmente, los servicios efectivamente prestados, es decir los correos electrónicos enviados. Así, en caso de enviar menos de mil correos, debe facturar el valor proporcional.</p>
<b>Herramientas de Hardware y Software</b>	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.
<b>Horario de disponibilidad del servicio</b>	Servicio 7x24
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	<p>El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:</p> <p>25% de crecimiento del servicio</p>

# 17. Videollamada con agente - IT-BPO-CC-17

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-17
<b>Nombre del servicio</b>	Videollamada con Agente
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de atención en <i>Call Center</i> 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.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Minuto Videollamada (Modalidad y Horario de servicio)
Característica requerida	Descripción del requerimiento
<b>Modalidad del Agente</b>	Agente general Agente técnico Agente profesional Agente especializado
<b>Herramientas de Hardware y Software</b>	<p>El Proveedor de servicios debe disponer de las herramientas de hardware, equipo de cómputo, tableta o Smartphone, cámara web HD o de alta calidad, diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión y correcta prestación del servicio a través del canal de atención con videollamada.</p> <p>El Proveedor de servicios debe contar con un enlace a internet, que permita dar cumplimiento a los niveles de servicio definidos. En todo caso el enlace a internet deber estar entre 2Mbps y 4 Mbps, por cada 40 Agentes dispuestos para atención de videollamada.</p> <p>El Proveedor de servicios debe disponer del software que permita el registro con los datos del ciudadano.</p> <p>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.</p> <p>El servicio debe ser prestado bajo protocolos seguros. Ej: https</p>
<b>Horario de disponibilidad del servicio</b>	Jornada Ordinaria Servicio 7x24
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	<p>El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:</p> <p>Entre 30 y 199 Agentes: 5% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior. Ej: 10.7 se aproxima a 10)</p> <p>Más de 200 Agentes: 10% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior)</p>
<b>Tiempo mínimo servicio</b>	<p>Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así:</p> <p>Agente general y Agente técnico: Mínimo 8 días calendario</p> <p>Agente profesional y Agente especializado: Mínimo 30 días calendario</p>
<b>Nivel de Servicio</b>	Plata Oro Platino

# 18. Videollamada con agente y lenguaje de señas colombiana o con Intérprete en Lengua de Señas Colombiana - IT-BPO-CC-18

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-18
<b>Nombre del servicio</b>	Videollamada con Agente y lenguaje de señas colombiana o con Intérprete en Lengua de Señas Colombiana
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de atención en <i>Call Center</i> 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.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Minuto Videollamada con Agente lenguaje de señas colombiana (Modalidad y Horario de servicio)
<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Modalidad del Agente</b>	Agente general Agente técnico Agente profesional
<b>Herramientas de Hardware y Software</b>	<p>El Proveedor de servicios debe disponer de las herramientas de hardware equipo de cómputo, tableta o Smartphone, cámara web HD o de alta calidad, diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión y correcta prestación del servicio a través del canal de atención con videollamada.</p> <p>El Proveedor de servicios debe contar con un enlace a internet, que permita dar cumplimiento a los niveles de servicio definidos. En todo caso el enlace a internet deber estar entre 2Mbps y 4 Mbps, por cada 40 Agentes dispuestos para atención de videollamada.</p> <p>El Proveedor de servicios debe disponer del software que permita el registro con los datos del ciudadano.</p> <p>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.</p> <p>En todo caso el enlace a internet deber estar entre 2Mbps y 4 Mbps, por cada 40 Agentes dispuestos para atención de videollamada.</p>
<b>Asignación salarial mínima</b>	<p>Agente General: Uno punto siete (1,7) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, 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</p> <p>Agente Técnico: dos puntos dos (2,2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigente, 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.</p> <p>Agente Profesional: tres puntos dos (3,2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigente 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.</p>
<b>Horario de disponibilidad del servicio</b>	Jornada Ordinaria Servicio 7x24
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:

	Entre 30 y 199 Agentes: 5% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior. Ej: 10.7 se aproxima a 10) Más de 200 Agentes: 10% de Agentes de crecimiento (aproximado al entero inferior)
<b>Tiempo mínimo servicio</b>	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así:  Agente general y Agente técnico: Mínimo 8 días calendario Agente profesional: Mínimo 30 días calendario
<b>Nivel de Servicio</b>	Plata Oro Platino

# 19. Gestión de Redes Sociales con agente - IT-BPO-CC-19

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-19
<b>Nombre del servicio</b>	Gestión de Redes Sociales con Agente
<b>Alcance del servicio</b>	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.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Agente (Horario de servicio) de gestión de redes sociales / Mes
<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>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.</p> <p>Dentro de las redes sociales que deben ser atendidas y gestionadas por el Proveedor se encuentran: Facebook y Twitter.</p>
<b>Modalidad del Agente</b>	Agente profesional, con conocimiento en gestión de redes sociales. (Profesional en Ingenierías, Periodismo, Comunicación Social, o afines)
<b>Herramientas de Hardware y Software</b>	<p>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.</p> <p>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. Debe permitir la programación automática de actividad en las redes sociales.</p> <p>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, búsqueda en las redes sociales de palabras claves o captura de mensajes de interés, guardar el historial de la gestión en las redes sociales del ciudadano, monitoreo y control en línea de las interacciones gestionadas en las redes sociales.</p>
<b>Horario de disponibilidad del servicio</b>	Jornada Ordinaria Servicio 7x24
<b>Nivel de Servicio</b>	Plata Oro Platino

## 20. USSD (Unstructured Supplementary Service Data) - Servicio Suplementario de Datos no Estructurados para Consulta al Ciudadano - IT-BPO-CC-20

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-20
<b>Nombre del servicio</b>	USSD (Unstructured Supplementary Service Data) - Servicio Suplementario de Datos no Estructurados para Consulta al Ciudadano
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de consultas a través de mensajes cortos, instantáneos y en tiempo real, en teléfonos móviles GSM
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Mensaje USSD (enviado o recibido)
<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Se debe desplegar un menú de navegación simple en el teléfono celular de los ciudadanos con el propósito que los ciudadanos puedan realizar consultas.</p> <p>La Entidad Compradora debe dimensionar la cantidad de mensajes USSD tanto recibidos como enviados.</p> <p>La Entidad Compradora podrá combinar la cantidad de USSD con el servicio IT-BPO-CC-25</p>
<b>Horario de disponibilidad del servicio</b>	Servicio 7x24
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	<p>El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:</p> <p>25% de crecimiento del servicio</p>

## 21. Cargo PRI (Primary Rate Interface) - Interfaz de Velocidad Primaria - IT-BPO-CC-21

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-21
<b>Nombre del servicio</b>	Cargo PRI (Primary Rate Interface) - Interfaz de Velocidad Primaria
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de Cargo PRI con 30 canales para operación <i>en Call Center</i> para la entrada y salida de llamadas
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Cargo PRI / Mes

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Horario de disponibilidad del servicio</b>	Servicio 7x24
<b>Tiempo mínimo servicio</b>	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así:  Mínimo 180 días calendario

## 22. Validación de identidad por centrales de riesgo

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-22
<b>Nombre del servicio</b>	Validación de identidad por centrales de riesgo
<b>Alcance del servicio</b>	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 <i>Call Center</i>
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Validación por ciudadano / Mes

Característica requerida	Descripción del requerimiento
<b>Descripción</b>	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.
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:  25% de crecimiento del servicio



## 23. Enlace Dedicado entre puntos o Internet - IT-BPO-CC-23

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-23
<b>Nombre del servicio</b>	Enlace Dedicado entre puntos o Internet
<b>Alcance del servicio</b>	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.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Enlace dedicado puntos o Internet / Mensual
<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Dedicación del enlace (re-uso)</b>	<p>Enlace: conexión directa entre dos puntos definidos por la Entidad Compradora o enlace de internet. Verificable por la Entidad Compradora o Colombia Compra Eficiente en cualquier momento durante el servicio. Sin re-uso: 1:1</p> <p>En caso 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.</p>
<b>Ancho de banda</b>	<p>De los siguientes valores, el que seleccione la Entidad Compradora: 2Mbps, 6Mbps, 10Mbps, 15Mbps, 20Mbps, 1Gbps y 2Gbps. La Entidad Compradora define en la operación secundaria el ancho de banda requerido.</p> <p>El Proveedor estipula el precio según el ancho de banda que define la Entidad Compradora.</p> <p>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.</p>
<b>Tecnología</b>	El Proveedor debe suministrar el servicio utilizando tecnología que le permita cumplir los ANS y características técnicas definidas en esta ficha.
<b>Ubicación geográfica</b>	<p>El Proveedor puede tener tarifas diferenciadas para las zonas 1, 2 y 3</p> <p>Nota: Para los servicios de conexión entre dos zonas diferentes se tomarán las condiciones de servicio de la zona superior.</p> <p>Ejemplo1: Para un enlace entre la zona 2 y la zona 3 se tomarán las condiciones de servicio de la zona 3.</p> <p>Ejemplo 2: Para un enlace entre la zona 1 y la zona 3 se tomarán las condiciones de servicio de la zona 3.</p>
<b>Instalación Canal Dedicado</b>	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
<b>Horario de disponibilidad del servicio</b>	<p>Servicio 7x24</p> <p>Disponibilidad exigida del enlace &gt;=99.6% mensual</p>
<b>Tiempo mínimo servicio</b>	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Mínimo 180 días calendario
<b>Zonas de prestación del servicio</b>	<p>Zona 1</p> <p>Zona 2</p> <p>Zona 3</p>

## 24. Cabina de Contacto telefónico - IT-BPO-CC-24

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-24
<b>Nombre del servicio</b>	Cabina de contacto telefónico
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de comunicación y atención con el <i>Call Center</i> , que en una cabina, es decir, en una estructura que en su interior contiene un teléfono semipúblico, permite la comunicación con el <i>Call Center</i> .
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Cabina de contacto telefónico (Horario de servicio) / Mes

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>Este servicio permite facilitar la comunicación de los ciudadanos con el <i>Call Center</i> 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.</p> <p>La Cabina de contacto telefónico debe estar cubiertas a fin de evitar que el ciudadano se moje cuando hay lluvia (en caso que se ubica en un sitio a la intemperie) y que respete la <u>privacidad</u> de quien las usa. La cabina debe contener la imagen institucional de la Entidad Compradora.</p> <p>El Proveedor debe permitir realizar la conexión para lograr la comunicación directa con el <i>Call Center</i> en caso que la entidad contrate de manera independiente el enlace requerido, de lo contrario debe garantizar la conexión por medio del enlace dedicado entre puntos.</p>
<b>Canales de Atención al usuario</b>	Telefónico o Voz
<b>Herramientas de Hardware</b>	<p>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.</p> <p>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 del mismo.</p> <p>El teléfono semipúblico debe ser resistente y anti vandálico, 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 <i>call center</i>.</p> <p>La Entidad Compradora debe suministrar los puntos de corriente eléctrica y de red necesarios para la prestación del servicio.</p>
<b>Servicios relacionados</b>	La Entidad Compradora para disponer de la cabina de contacto telefónico debe contratar el servicio Enlace Dedicado entre puntos o Internet IT-BPO-CC-23, 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.
<b>Horario de disponibilidad del servicio</b>	Jornada Ordinaria Servicio 7x24
<b>Zonas de prestación del servicio</b>	Zona 1 Zona 2 Zona 3
<b>Tiempo mínimo servicio</b>	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Mínimo 180 días calendario

## 25. SMS como CHAT - IT-BPO-CC-25

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-25
<b>Nombre del servicio</b>	SMS como CHAT
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de recepción de mensajes cortos – SMS enviados desde la telefonía móvil al <i>Call Center</i> 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 <i>Call Center</i> , 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.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	SMS CHAT ((Modalidad y Horario de servicio)/Mes

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>El servicio debe permitir la recepción de mensajes desde los teléfonos celulares de los operadores de telefonía móvil celular.</p> <p>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.</p> <p>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; Esta retransmisión no debe generar ningún costo adicional a la Entidad Compradora.</p> <p>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.</p> <p>La Entidad Compradora podrá combinar la cantidad de SMS CHAT con el servicio IT-BPO-CC-20</p>
<b>Modalidad del Agente</b>	Agente general Agente técnico Agente profesional Agente especializado
<b>Horario de disponibilidad del servicio</b>	Jornada Ordinaria Servicio 7x24
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	<p>El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:</p> <p>25% de crecimiento del servicio</p>

## 26. Virtual Hold - IT-BPO-CC-26

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-26
<b>Nombre del servicio</b>	Virtual Hold
<b>Alcance del servicio</b>	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, devolver la llamada al ciudadano o enviarle un SMS o e-mail con la información requerida.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Transacción virtual hold

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>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</p> <p>El servicio no contempla el medio para el contacto posterior con el ciudadano, es decir, la Entidad debe contemplar los minutos, SMS y correos con los cuales efectuara el contacto posteriormente con el ciudadano.</p>
<b>Canales de Atención al usuario</b>	Telefónico o Voz (Virtual hold)
<b>Horario de disponibilidad del servicio</b>	Jornada Ordinaria Servicio 7x24
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	<p>El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:</p> <p>25% de crecimiento del servicio</p>

## 27. Quiosco virtual de Auto-Consulta - IT-BPO-CC-27

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-27
<b>Nombre del servicio</b>	Quiosco virtual de auto-consulta
<b>Alcance del servicio</b>	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.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Quiosco virtual Auto-Consulta / Mes

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Estructura</b>	<p>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.</p> <p>El quiosco virtual debe ser resistente y anti-vandálico y debe estar dotado de los dispositivos (periféricos incorporados a la estructura) debidamente conectados que permitan garantizar el uso de todos los servicios ofrecidos.</p> <p>Este quiosco debe estar identificado con la imagen institucional de la Entidad Compradora, así como contener las instrucciones de uso del mismo. 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.</p>
<b>Seguridad Física</b>	El quiosco debe asegurarse físicamente, con las medidas de seguridad suficientes, a fin de salvaguardar los equipos que se instalan en el quiosco.
<b>Herramientas de Hardware y Software</b>	<p>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.</p> <p><b>HARDWARE:</b></p> <p>Un (1) equipo de cómputo o player conformado por la unidad central de proceso (CPU), con procesador mínimo 2.9 Ghz de 6th 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</p> <p>Un (1) Pantalla 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.</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>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.</p>

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.

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 IT-BPO-CC-48, 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 autoconsulta.

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 que por necesidades de la entidad y/o cambios en los procesos modifiquen la funcionalidad de los Quioscos virtuales auto consulta.

	<p>La Entidad Compradora debe suministrar los puntos de corriente eléctrica y de red necesarios para la prestación del servicio.</p> <p>En caso de requerirse obra civil para la implementación del quiosco, esta debe ser asumida por la Entidad Compradora.</p>
<b>Canales de Atención al usuario</b>	<p>Telefónico o Voz</p> <p>Videollamada</p>
<b>Servicios relacionados</b>	<p>La Entidad Compradora para disponer del quiosco virtual de auto-consulta debe contratar el servicio Enlace Dedicado entre puntos o Internet IT-BPO-CC-23, 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.</p>
<b>Soporte y mantenimiento</b>	<p>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.</p> <p>Por cada periodo se doce (12) meses de contratación del servicio, deberá realizar 2 mantenimientos preventivos a los equipos instalaos en el quiosco.</p> <p>Por periodos entre seis (6) meses y doce (12) meses, deberá realizar 1 mantenimiento preventivo a los equipos instalados en el quiosco.</p>
<b>Suministros</b>	<p>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:</p> <p>Bajo volumen: 15.000 páginas por mes</p> <p>Alto volumen: 30.000 páginas por mes</p>
<b>Horario de disponibilidad del servicio</b>	<p>Jornada Ordinaria</p> <p>Servicio 7x24</p>
<b>Zonas de prestación del servicio</b>	<p>Zona 1</p> <p>Zona 2</p> <p>Zona 3</p>
<b>Tiempo mínimo servicio</b>	<p>Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así:</p> <p>Mínimo 180 días calendario</p>

## 28. Digiturno Básico - IT-BPO-CC-28

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-28
<b>Nombre del servicio</b>	Digiturno Básico
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de asignación de turnos básico para proceso de atención en cualquiera de los puntos de atención disponibles por la Entidad Compradora.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Digiturno Básico / Mes
<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>El servicio debe permitir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Llamado de turnos en orden ascendente</li> <li>- Visualización del turno y módulo de atención en tableros LED o el que defina el Proveedor</li> <li>- Memoria que conserva el último turno llamado y por ende el siguiente turno en atender</li> <li>- Alarma sonora y visual para avisar el cambio de turno</li> </ul>
<b>Herramientas de Hardware y Software</b>	<p>El Proveedor debe entregar con el servicio, las siguientes herramientas de hardware y software para la correcta prestación del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- Dos (2) tableros electrónicos de visualización del turno y del módulo de atención</li> <li>- Quince (15) terminales de llamado, alámbrica o inalámbrica, para cada módulo de atención, que debe estar sincronizado en los llamados consecutivos, desde cualquier módulo.</li> </ul> <p>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. 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.</p>
<b>Entrenamiento</b>	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.
<b>Horario de disponibilidad del servicio</b>	Servicio 7x24
<b>Zonas de prestación del servicio</b>	<p>Zona 1</p> <p>Zona 2</p> <p>Zona 3</p>
<b>Suministros</b>	<p>El Proveedor debe entregar y mantener disponible, el dispensario de turnos, durante cada mes de servicio de digiturno básico, así:</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>Los suministros deben ser acumulados al siguiente mes, en caso que no se hubieren agotado.</p> <p>En caso que se agoten estos suministros durante el mes, la Entidad debe asumir la provisión de los mismos.</p>



<b>Tiempo mínimo servicio</b>	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así:  Mínimo 90 días calendario
-------------------------------	---

## 29. Digiturno Avanzado - IT-BPO-CC-29

viernes, 07 de julio de 2017

2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-29
<b>Nombre del servicio</b>	Digiturno Avanzado
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de asignación de turnos por tramite o servicio en diferentes puntos de atención disponibles por la Entidad Compradora.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Digiturno Avanzado / Mes
Característica requerida	Descripción del requerimiento
<b>Descripción</b>	<p>El servicio debe permitir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capturar el número de identificación del ciudadano, para asignar el turno de atención.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- Debe permitir asignar el turno a un número ilimitado de puntos de atención, según lo tenga definido la Entidad Compradora.</li> <li>- 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.</li> <li>- El atril o dispensador, los monitores industriales, y los tiquetes de turno deben incorporar la imagen institucional de la Entidad Compradora.</li> </ul>
<b>Herramientas de Hardware y Software</b>	<p>El Proveedor debe entregar con el servicio, las siguientes herramientas de hardware y software para la correcta prestación del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 tramite o servicio a realizar. Con impresión de ticket de turno en papel térmico de tres dígitos (numérico o alfanumérico) que identifique el tramite o servicio seleccionado.</li> <li>- Tres (3) monitores industriales de mínimo 32" para visualizar turno llamado y módulo de atención.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul>
<b>Entrenamiento</b>	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.
<b>Soporte y mantenimiento</b>	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.
<b>Suministros</b>	<p>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:</p> <p>Bajo volumen: Entre 1 y 40.000 de cortes de turnos  Alto volumen: Entre 40.000 y 100.000 de cortes de turnos</p>

	<p>Los suministros deben ser acumulados al siguiente mes, en caso que no se hubieren agotado.</p> <p>En caso que se agoten estos suministros durante el mes, la Entidad debe asumir la provisión de los mismos.</p>
<b>Zonas de prestación del servicio</b>	<p>Zona 1</p> <p>Zona 2</p> <p>Zona 3</p>
<b>Horario de disponibilidad del servicio</b>	<p>Servicio 7x24</p>
<b>Tiempo mínimo servicio</b>	<p>Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así:</p> <p>Mínimo 180 días calendario</p>

## 30. Distintivo Institucional - IT-BPO-CC-30

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-30
<b>Nombre del servicio</b>	Distintivo Institucional
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de entrega de uniforme con la imagen institucional de la Entidad Compradora, por Agente.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Distintivo Institucional / Agente

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>El distintivo institucional por Agente corresponde a:</p> <p>Tres (3) camisas o camisetas en poliéster o algodón, en el color que defina la Entidad Compradora en la orden de compra.</p> <p>Una (1) chaqueta que puede 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</p> <p>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.</p> <p>El uniforme por Agente debe ser entregado nuevo, con cada orden de compra.</p> <p>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.</p>
<b>Destrucción</b>	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.

## 31. Transporte - IT-BPO-CC-31

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-31
<b>Nombre del servicio</b>	Transporte
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de viáticos aéreos o terrestres nacionales para los Agentes en caso que la Entidad Compradora así lo requiera. Se debe contemplar el transporte aéreo o terrestre nacional con ida y regreso del agente.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Trayecto ida-regreso

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>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 que se requiera, el servicio de transporte terrestre para llegar al municipio definido en cada zona.</p> <p>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.</p>
<b>Tipo de transporte</b>	Aéreo Terrestre
<b>Zonas de prestación del servicio</b>	<p>Entre Zona 1 (Ida y regreso entre municipios definidos en la zona 1, con origen y destino en la misma zona 1)</p> <p>Entre Zona 2 (Ida y regreso entre municipios definidos en la zona 2, con origen y destino en la misma zona 2)</p> <p>Entre Zona 3 (Ida y regreso entre municipios definidos en la zona 3, con origen y destino en la misma zona 3)</p> <p>De zona 1 a zona 2 y viceversa De zona 1 a zona 3 y viceversa De zona 2 a zona 3 y viceversa</p>

## 32. Alimentación - IT-BPO-CC-32

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-32
<b>Nombre del servicio</b>	Alimentación
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de alimentación por Agente, dada la jornada y desarrollo de labores a realizar
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Alimentación / Agente

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Modalidad del servicio</b>	<p>La prestación del servicio por Agente puede darse en las siguientes modalidades:</p> <p><b>Completo:</b> Un (1) desayuno, dos (2) refrigerios (mañana y tarde) y un (1) almuerzo.</p> <p><b>Parcial:</b> Dos (2) refrigerios (mañana y tarde)</p> <p>Para cualquiera de las dos modalidades del servicio, la Entidad Compradora en la operación secundaria podrá manifestar menos ítems requeridos en cada opción, dadas sus necesidades.</p>
<b>Zonas de prestación del servicio</b>	<p>Zona 1</p> <p>Zona 2</p> <p>Zona 3</p>

## 33. Alojamiento - IT-BPO-CC-33

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-33
<b>Nombre del servicio</b>	Alojamiento
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de alojamiento por Agente, dada la jornada y desarrollo de labores a realizar
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Alojamiento / Agente

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción del servicio</b>	La prestación del servicio por Agente incluye el alojamiento una (1) noche en un hotel en las diferentes zonas definidas.
<b>Zonas de prestación del servicio</b>	Zona 1 Zona 2 Zona 3

## 34. Gerente de proyecto - IT-BPO-CC-34

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-34
<b>Nombre del servicio</b>	Gerente de proyecto
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de gerente de proyecto en <i>Call Center</i> , 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.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Gerente de proyecto / Mes
Característica requerida	Descripción del requerimiento
<b>Herramientas de Hardware y Software</b>	<p>El gerente de proyecto 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.</p> <p>El Proveedor debe proveer el software necesario que requiera el gerente de proyecto para desarrollar sus actividades, así como brindar el acceso necesario a los sistemas de información para la consulta o generación de reportes.</p>
<b>Nivel de Educación</b>	<p>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.</p> <p>El gerente de proyecto debe ser exclusivo de la Entidad Compradora</p>
<b>Experiencia</b>	<p>Experiencia de cincuenta y seis (56) meses de experiencia profesional relacionada con dirección o administración o gerencia de proyectos.</p> <p>La especialización es homologable con 24 meses de experiencia adicional a la requerida</p>
<b>Remuneración mínima</b>	Diez, cinco (10,5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, 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
<b>Habilidades y destrezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelentes relaciones personales</li> <li>- Capacidad de liderazgo</li> <li>- Habilidad para negociación</li> <li>- Capacidad de análisis y organización de datos</li> <li>- Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).</li> </ul>
<b>Funciones recomendadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Definir las metas para la adecuada ejecución del proyecto de acuerdo con los objetivos de la Entidad Compradora.</li> <li>- 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.</li> <li>- Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad Compradora.</li> <li>- Verificar de forma continua el cumplimiento y cierre de los casos pendientes por gestionar.</li> <li>- Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad Compradora</li> <li>- Orientar y/o delegar a su equipo, ejerciendo la supervisión necesaria.</li> <li>- Revisión de informes mensuales y reportes a ser entregados a la Entidad Compradora</li> <li>- Administrar los problemas y los cambios que el proyecto exija sobre la marcha.</li> <li>- Realizar el seguimiento a los niveles de satisfacción reportados mensualmente.</li> </ul>



	- Brindar lineamientos técnicos y operativos, así como generar indicadores e insumos para la toma de decisiones en pro del mejoramiento del proyecto.
<b>Horarios de prestación del servicio</b>	Jornada Ordinaria
<b>Tiempo mínimo servicio</b>	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Agente profesional y agente especializado: Mínimo 30 días calendario

## 35. Coordinador Nacional - IT-BPO-CC-35

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-35
<b>Nombre del servicio</b>	Coordinador Nacional
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de coordinador nacional en <i>Call Center</i> , 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.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Coordinador Nacional / Mes

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Herramientas de Hardware y Software</b>	<p>El coordinador nacional 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.</p> <p>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.</p>
<b>Nivel de Educación</b>	<p>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.</p> <p>El coordinador nacional debe ser exclusivo de la Entidad Compradora.</p>
<b>Experiencia</b>	<p>Experiencia profesional mínima de 19 meses relacionada con gerencia, u organización, o administración, o logística, o afines.</p> <p>La especialización es homologable con 24 meses de experiencia adicional a la requerida.</p>
<b>Remuneración mínima</b>	Siete (7) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, 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
<b>Habilidades y destrezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelentes relaciones personales</li> <li>- Capacidad de liderazgo</li> <li>- Habilidad para negociación</li> <li>- Capacidad de análisis y organización de datos</li> <li>- Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).</li> </ul>
<b>Funciones recomendadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Articular con las personas designadas por la entidad compradora, para brindar los lineamientos técnicos y operativos al equipo a su cargo.</li> <li>- Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad Compradora.</li> <li>- Presentar los reportes de acuerdo con las condiciones y periodicidad acordadas con la Entidad Compradora</li> <li>- Realizar actividades administrativas delegadas para gestión del personal a su cargo (permisos, reporte de horarios, incapacidades, entre otros)</li> <li>- Realizar los escalamientos identificados en la operación a la entidad compradora y velar por la respuesta y solución oportuna de las necesidades presentadas.</li> <li>- Apoyar las labores de sistematización de información</li> <li>- Conocer de manera completa y fluida los propósitos misionales correspondientes a la operación de la Entidad Compradora.</li> <li>- Realizar los informes mensuales y reportes requeridos por la Entidad Compradora.</li> <li>- 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.</li> <li>- Gestionar y controlar el cumplimiento de las metas determinadas para los agentes por parte de la entidad compradora.</li> </ul>

	- Revisar, consolidar y confirmar la veracidad de la información generada durante la operación.
<b>Horarios de prestación del servicio</b>	Jornada Ordinaria
<b>Tiempo mínimo servicio</b>	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Agente profesional y agente especializado: Mínimo 30 días calendario

## 36. Profesional de operación zonal en campo - IT-BPO-CC-36

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-36
<b>Nombre del servicio</b>	Profesional de operación zonal en campo
<b>Alcance del servicio</b>	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.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Profesional de operación zonal en campo / Mes
<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Herramientas de Hardware y Software</b>	<p>El profesional de operación zonal en campo debe estar dotado con equipo de cómputo portátil 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.</p> <p>El Proveedor debe proveer el software 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.</p>
<b>Nivel de Educación</b>	<p>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.</p> <p>El profesional de operación zonal de campo debe ser exclusivo de la Entidad Compradora.</p>
<b>Experiencia</b>	<p>Experiencia profesional mínima de 7 meses, relacionada con gerencia, organización, o administración, o logística, o afines. Dentro de la experiencia mínima exigida debe haber trabajado o atendido población vulnerable, como mínimo durante seis (6) meses.</p> <p>La especialización es homologable con 24 meses de experiencia profesional adicional.</p>
<b>Remuneración mínima</b>	Cinco, cinco (5,5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, 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
<b>Habilidades y destrezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelentes relaciones personales</li> <li>- Capacidad de liderazgo</li> <li>- Habilidad para negociación</li> <li>- Capacidad de análisis y organización de datos</li> <li>- Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).</li> </ul>
<b>Funciones recomendadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Revisar, consolidar y confirmar la veracidad de la información entregada por el equipo a su cargo.</li> <li>- Identificar la dinámica específica de las zonas en las que se presta servicio de atención al ciudadano.</li> <li>- Realizar seguimiento a las necesidades administrativas del equipo de la zona designada por parte de la entidad compradora.</li> <li>- Conocer de manera completa y fluida los propósitos misionales correspondientes a la Entidad compradora.</li> <li>- Apoyar el proceso de recepción y envío de incapacidades, permisos, vacaciones, licencias y demás novedades del personal de la operación.</li> <li>- Realizar los informes mensuales y reportes requeridos por la Entidad Compradora.</li> <li>- 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.</li> <li>- Realizar seguimiento al cumplimiento de las metas determinadas para los agentes por parte de la Entidad Compradora.</li> </ul>

<b>Horarios de prestación del servicio</b>	Jornada Ordinaria
<b>Tiempo mínimo servicio</b>	Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así: Agente profesional y agente especializado: Mínimo 30 días calendario

## 37. Supervisor operación Centro de Contacto - IT-BPO-CC-37

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-37
<b>Nombre del servicio</b>	Supervisor operación Centro de Contacto
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de supervisor de la operación de los agentes en <i>Call Center</i> , 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.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Supervisor Operación Centro de Contacto / Mes

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Modalidad del servicio</b>	<p>La Entidad Compradora podrá seleccionar el supervisor de la operación en <i>Call Center</i> de acuerdo a las siguientes modalidades:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>El supervisor será de asignación exclusiva para la Entidad Compradora.</p> <p>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.</p>
<b>Herramientas de Hardware y Software</b>	<p>El supervisor de la operación en <i>Call Center</i> 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.</p> <p>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.</p>
<b>Nivel de Educación</b>	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.
<b>Experiencia</b>	<p>Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con supervisión, gerencia, u organización, o administración, o afines.</p> <p>La especialización es homologable con 24 meses de experiencia profesional adicional.</p>
<b>Remuneración mínima</b>	Tres puntos cinco (3,5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, 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
<b>Habilidades y destrezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelentes relaciones personales</li> <li>- Capacidad de liderazgo</li> <li>- Habilidad para negociación</li> <li>- Capacidad de análisis y organización de datos</li> <li>- Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).</li> </ul>
<b>Funciones recomendadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad Compradora;</li> <li>- 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</li> <li>- Proponer actividades educativas, para aplicar las herramientas apropiadas a las</li> </ul>

	<p>necesidades identificadas utilizando diversas metodologías y canales (presencial, web, escrita entre otros)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar actividades de inducción y reinducción para contribuir a la adaptación y actualización del personal en su puesto de trabajo.</li> <li>- Hacer seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas.</li> <li>- Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo.</li> <li>- Identificar y programar los recursos, logísticos y tecnológicos necesarios para cada actividad educativa.</li> <li>- Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones.</li> <li>- 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</li> <li>- Identificar necesidades formativas.</li> <li>- Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora.</li> </ul>
<b>Horarios de prestación del servicio</b>	<p>Jornada Ordinaria:</p> <p>Servicio 7x24: Cada servicio de supervisor de Centro de Contacto debe contemplar mínimo 3 supervisores por día y 5 supervisores para la semana.</p>
<b>Tiempo mínimo servicio</b>	<p>Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así:</p> <p>Supervisor de operación de Centro de Contacto : Mínimo el tiempo de duración de la campaña.</p>

## 38. Líder de calidad - IT-BPO-CC-38

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-38
<b>Nombre del servicio</b>	Líder de calidad
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de líder de calidad de la operación de los agentes en <i>Call Center</i> , 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.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Líder de Calidad / Mes
Característica requerida	Descripción del requerimiento
<b>Modalidad del servicio</b>	<p>La Entidad Compradora podrá seleccionar el líder de calidad de la operación en <i>Call Center</i> de acuerdo a las siguientes modalidades:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Herramientas de Hardware y Software</b>	<p>El líder de calidad de la operación en <i>Call Center</i> 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.</p> <p>Diadema telefónica con uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono integrado para la transmisión de indicaciones al agente, sin que el ciudadano atendido escuche. La diadema debe garantizar la ergonomía con las condiciones de adaptación. 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.</p> <p>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.</p>
<b>Nivel de Educación</b>	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, Estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la entidad.
<b>Experiencia</b>	Experiencia específica certificada de por lo menos dos (2) años como auditoria de calidad a Centros de Contacto
<b>Remuneración mínima</b>	Tres puntos cinco (3.5) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, 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
<b>Habilidades y destrezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelentes relaciones personales y habilidad para el trabajo en equipo.</li> <li>- Manejo avanzado de herramientas ofimáticas</li> <li>- Capacidad de análisis y organización de datos</li> <li>- Buena redacción, ortografía y capacidad de transmisión de ideas por escrito</li> <li>- Capacidad para transmitir información en ambientes pedagógicos</li> </ul>
<b>Funciones recomendadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar seguimiento a los procesos y procedimientos de calidad de la prestación del servicio.</li> <li>- Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la Entidad Compradora</li> <li>- Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades desarrolladas, con</li> </ul>



	<p>el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar monitoreo de la prestación del servicio mediante acompañamiento, pantalla remota o de grabaciones.</li> <li>- Responder los requerimientos solicitados por el supervisor del contrato de la Entidad Compradora.</li> <li>- Desarrollar proceso de retroalimentación de los agentes que presente dificultades en el proceso de atención.</li> <li>- 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.</li> <li>- Identificar oportunidades de mejora.</li> <li>- Reportar a la Entidad Compradora los hallazgos de errores, el cronograma de retroalimentaciones, y la cantidad de monitoreo realizados mensualmente.</li> <li>- Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora.</li> </ul>
<b>Horarios de prestación del servicio</b>	<p>Jornada Ordinaria</p> <p>Hora</p>
<b>Tiempo mínimo servicio</b>	<p>Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así:</p> <p>Líder de calidad: Mínimo el tiempo de duración de la campaña u horas contratadas por la Entidad.</p>

## 39. Clic to call - IT-BPO-CC-39

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-39
<b>Nombre del servicio</b>	Clic to call
<b>Alcance del servicio</b>	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 <i>Call Center</i> .
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Licencia por puesto de trabajo / Mes

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>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 <i>Call Center</i>.</p> <p>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.</p> <p>El servicio, es decir, la licencia puede ser instalada en los equipos de cómputo del <i>Call Center</i> designados para la campaña de la Entidad Compradora.</p> <p>La Entidad Compradora debe contratar por aparte los Agentes que van a manejar este software, estos pueden ser los mismos que manejan otros canales de atención.</p> <p>Se deben generar los reportes de las llamadas recibidas o perdidas a través de clic to call.</p> <p>Se debe permitir la configuración y filtros de las llamadas recibidas.</p> <p>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 un backup de la grabación de las llamadas.</p>
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	<p>El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:</p> <p>25% de crecimiento del servicio</p>

## 40. Estudios de Seguridad - IT-BPO-CC-40

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-40
<b>Nombre del servicio</b>	Estudios de Seguridad
<b>Alcance del servicio</b>	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
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Estudios de Seguridad / Agente

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Tipo de estudio</b>	<p><b>Verificación de información:</b> 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.</p> <p><b>Visita Domiciliaria:</b> Por medio de la visita domiciliaria se obtiene la siguiente información de Agente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar la ubicación residencial del Agente.</li> <li>- Conocer y analizar el ambiente familiar y físico en el cual se desenvuelve el agente.</li> <li>- Identificar las costumbres y valores de su núcleo familiar.</li> <li>- Conocer la percepción de los vecinos respecto al Agente.</li> <li>- Analizar el comportamiento del Agente durante la visita domiciliaria.</li> <li>- Verificar los documentos originales entregados por el aspirante (cédula de ciudadanía, libreta militar, diplomas, actas de grado, certificaciones laborales, etc.).</li> <li>- Registro fotográfico del lugar de residencia.</li> </ul> <p><b>Polígrafo:</b> Por medio de esta prueba se registran las respuestas corporales del Agente cuando se la interroga y detectar si miente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul> <p><b>Prueba VSA (prueba de estrés de la voz):</b> 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 pérdida 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.</p> <p><b>Judicial y financiera:</b> 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, ordenes 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.</p>
<b>Tiempo de</b>	El Proveedor cuenta con diez (10) días hábiles adicionales a los definidos en las

<b>ejecución del servicio</b>	condiciones transversales - Tiempos de aprovisionamiento para llevar a cabo los estudios de seguridad de los Agentes definidos por la Entidad Compradora.
<b>Reporte Final</b>	<p>La Entidad Compradora, podrá seleccionar las diferentes modalidades del servicio definidas para realizar al Agente, así como el momento de aplicación de las mismas, es decir previo a iniciar la operación de la campaña por el Agente o durante la operación de la misma.</p> <p>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.</p>
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	<p>El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:</p> <p>25% de crecimiento del servicio</p>

# 41. Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto - IT-BPO-CC-41

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-41
<b>Nombre del servicio</b>	Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio en <i>Call Center</i> , que busca tener un área dedicada exclusivamente para la operación de la Entidad compradora con la privacidad para la prestación del servicio.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Metro cuadrado m <sup>2</sup> cerrado

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con los controles físicos que impidan el ingreso de personas no autorizadas.</li> <li>- Contar con los controles lógicos que impidan la extracción de la información manejada en la operación de la Entidad Compradora.</li> <li>- 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.</li> <li>- Control que impida el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por la Entidad Compradora.</li> <li>- Bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la usada para la prestación del servicio.</li> </ul> <p>El espacio físico dispuesto para el cerramiento donde operara la campaña de la Entidad Compradora, debe garantizar las condiciones medioambientales exigidas como requisito mínimo en la infraestructura física del Centro de Contacto.</p> <p>El cobro se hace por los gastos en los que incurre el Proveedor para cerrar el m<sup>2</sup>, es decir, se cobra una sola vez durante la operación de la orden de compra.</p>
<b>Horarios de prestación del servicio</b>	Servicio 7x24
<b>Tiempo mínimo servicio</b>	<p>Los tiempos mínimos de prestación del servicio se definen así:</p> <p>Mínimo 180 días calendario</p>

## 42. Traslado servicio - IT-BPO-CC-42

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-42
<b>Nombre del servicio</b>	Traslado servicio
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de traslado de operación de servicios ya gestionados, aprovisionados e instalados a otro sitio definido por la Entidad Compradora.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Kilometro Km trasladado

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>Este servicio es el que debe pagar la Entidad Compradora por realizar el traslado del sitio inicial definido para la prestación del servicio a otro que puede estar dentro de la misma zona o en una zona diferente a la inicial.</p> <p>El servicio incluye el traslado de todo el mobiliario, herramientas de hardware, software, enlaces o canales a la nueva zona definida por la Entidad Compradora.</p> <p>Dentro de los traslados de encuentran servicios como: IT-BPO-CC-8, IT-BPO-CC-23, IT-BPO-CC-24, IT-BPO-CC-27 u otros que considere la Entidad Compradora.</p>
<b>Zonas de prestación del servicio</b>	Dentro de la Zona 1 Dentro de la Zona 2 Dentro de la Zona 3 Entre zonas

## 43. VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet - IT-BPO-CC-43

viernes, 07 de julio de 2017

2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-43
<b>Nombre del servicio</b>	VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de VPN sobre internet para conexión a otro Centro de Contacto o Entidad Compradora
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	VPN / Mes

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>Servicio de VPN (client to site) requerido por la Entidad Compradora sobre Internet para conectar la Entidad con el <i>Call Center</i>.</p> <p>También puede darse la posibilidad de generar la conectividad entre su <i>Call Center</i> como punto inicial de contacto hacia los centros de contacto de otras Entidades,</p> <p>También puede darse la posibilidad de un <i>Call Center</i> de una Entidad que requiera recibir de otro <i>Call Center</i> inicial que redirecciona los contactos.</p> <p>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.</p>
<b>Servicios relacionados</b>	La Entidad Compradora para disponer de los VPN (Virtual Private Network) - Red Privada Virtual sobre Internet debe contratar el servicio enlace dedicado entre puntos o Internet IT-BPO-CC-23 o contar con un enlace sobre el cual se va disponer la VPN.
<b>Soporte para usuarios simultáneos</b>	El servicio debe soportar el número de usuarios por VPN simultáneos dentro del rango de mínimo: 1 Agente y máximo: 50 Agentes.
<b>Horarios de prestación del servicio</b>	Servicio 7x24

## 44. Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador - IT-BPO-CC-44

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-44
<b>Nombre del servicio</b>	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Enrutador
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar o capturar información a través del <u>teléfono</u> , permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Minuto IVR Enrutador

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>El servicio de minuto IVR permite que el usuario navegue por un árbol de opciones del 1 – 9, y enruta la llamada a un grupo de agentes con el fin de tener anillos de atención especializados dependiendo del requerimiento.</p> <p>Una vez el usuario marca la opción se enruta a un grupo de agentes y el que está desocupado atiende la llamada.</p> <p>La Entidad define el horario de la jornada ordinaria durante la cual el servicio debe estar habilitado, el Proveedor sólo factura los minutos consumidos durante esta jornada.</p>
<b>Canal de atención</b>	Telefónico o Voz
<b>Horario de disponibilidad del servicio</b>	Jornada Ordinaria Servicio 7x24
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	<p>El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:</p> <p>25% de crecimiento del servicio</p>



## 45. Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto - IT-BPO-CC-45

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-45
<b>Nombre del servicio</b>	Minuto IVR (Interactive Voice Response) - Audiotexto
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del <u>teléfono</u> , permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Minuto IVR Audiotexto

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>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.</p> <p>La Entidad define el horario de la jornada ordinaria durante la cual el servicio debe estar habilitado, el Proveedor sólo factura los minutos consumidos durante esta jornada</p>
<b>Canal de atención</b>	Telefónico o Voz
<b>Horario de disponibilidad del servicio</b>	Jornada Ordinaria Servicio 7x24
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	<p>El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:</p> <p>25% de crecimiento del servicio</p>

## 46. Minuto IVR (Interactive Voice Response)

### Transaccional - IT-BPO-CC-46

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-46
<b>Nombre del servicio</b>	Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del <u>teléfono</u> a través de consultas a bases de datos o sistemas de información previa parametrización.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Minuto IVR Transaccional

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>La Entidad define el horario de la jornada ordinaria durante la cual el servicio debe estar habilitado, el Proveedor sólo factura los minutos consumidos durante esta jornada.</p>
<b>Canal de atención</b>	Telefónico o Voz
<b>Horario de disponibilidad del servicio</b>	Jornada Ordinaria Servicio 7x24
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	<p>El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:</p> <p>25% de crecimiento del servicio</p>

## 47. Hora desarrollo - IT-BPO-CC-47

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-47
<b>Nombre del servicio</b>	Hora desarrollo
<b>Alcance del servicio</b>	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.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Hora desarrollo

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

## 48. Validación de información dactiloscópica y biométrica - IT-BPO-CC-48

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-48
<b>Nombre del servicio</b>	Validación de información dactiloscópica y biométrica
<b>Alcance del servicio</b>	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.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Consulta validación dactiloscópica y biométrica
<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Conectividad</b>	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.
<b>Responsabilidades de la Entidad Compradora</b>	<p>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.</p> <p>La Entidad debe realizar todos los trámites necesarios para autorizar al Proveedor como operador biométrico ante la RNEC.</p> <p>La Entidad debe contratar los lectores de huella y de códigos de barra para los Agentes con el servicio IT-BPO-CC-53</p>
<b>Características del servicio</b>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Cantidad mínima y unidad</b>	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.
<b>Soporte</b>	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.
<b>Precio</b>	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.
<b>Tiempo de entrega</b>	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.
<b>Otras características</b>	<p>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.</p> <p>No obstante, el Proveedor debe realizar la integración total del servicio (Hardware y Software), en cada Puesto de Trabajo de cada Agente.</p>
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	<p>El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:</p> <p>25% de crecimiento del servicio</p>

## 49. Web Callback - IT-BPO-CC-49

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-49
<b>Nombre del servicio</b>	Web Callback
<b>Alcance del servicio</b>	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.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Transacción Web Callback

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>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 el Agente de Centro de Contacto recibe la notificación de registro para devolución de la llamada al número telefónico registrado.</p> <p>El servicio incluye el desarrollo o parametrización del formulario en la página Web definida por la Entidad y la alerta al Agente designado para operar el servicio.</p>
<b>Servicios relacionados</b>	La Entidad Compradora para disponer del servicio, debe contratar el servicio de enlace dedicado entre puntos o Internet IT-BPO-CC-23 o VPN (Virtual Private Network) IT-BPO-CC-43. La Entidad Compradora puede proveer el enlace entre puntos o Internet contratado independientemente.
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	<p>El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:</p> <p>25% de crecimiento del servicio</p>

## 50. Sesión formación o capacitación - IT-BPO-CC-50

viernes, 07 de julio de 2017 2:49 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-50
<b>Nombre del servicio</b>	Sesión formación o capacitación
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de formación o capacitación 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.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Sesión formación o capacitación / Mes
<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>Cada sesión de formación o capacitación debe contemplar:</p> <p>Temática definida por la Entidad Compradora.</p> <p>Seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas.</p> <p>Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones.</p> <p>Identificar necesidades formativas por cada agente.</p>
<b>Modalidad del servicio</b>	<p>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 a las siguientes modalidades:</p> <p>Formador o Capacitador Detallada: Ratio de un (1) formador por cada quince (15) agentes.</p> <p>Formador o Capacitador Amplia: Ratio de un (1) formador por cada veinte (20) agentes.</p>
<b>Intensidad Formación</b>	<p>La formación detallada o amplia debe desarrollarse con la siguiente intensidad horaria</p> <p>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.</p>
<b>Herramientas de Hardware y Software</b>	<p>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.</p> <p>El Proveedor de Centro de Contacto debe proveer el software necesario que requiera el formador o capacitador para desarrollar sus actividades.</p>
<b>Nivel de Educación Formador o Capacitador</b>	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.
<b>Experiencia Formador o Capacitador</b>	Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con capacitación de personas, formación de personas, enseñanza, pedagogía, gerencia, organización, administración, o afines.
<b>Habilidades y destrezas Formador o Capacitador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelentes relaciones personales</li> <li>- Capacidad de liderazgo</li> <li>- Habilidad para negociación</li> <li>- Capacidad de análisis y organización de datos</li> <li>- Manejo avanzado de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos).</li> </ul>
<b>Horarios de prestación del servicio</b>	Jornada Ordinaria

<b>Verificación de modalidad, habilidades y conocimientos</b>	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.
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	<p>El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:</p> <p>25% de crecimiento del servicio</p>



## 51. Chatbot - IT-BPO-CC-51

miércoles, 9 de agosto de 2017 10:47 a. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-51
<b>Nombre del servicio</b>	Chatbot
<b>Alcance del servicio</b>	Programa informático que cuenta con sistemas de inteligencia artificial y que imita el comportamiento del ser humano. El programa informático debe mantener conversaciones simples con el ciudadano
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Transacción Chatbot

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>El Chatbot debe permitir mantener una conversación con el ciudadano a fin de atender inquietudes sencillas y de fácil entendimiento, con lenguaje básico</p> <p>El Chatbot debe ser construido por el Proveedor con los lineamientos definidos por la Entidad Compradora, que deberán en todo caso atender el alcance definido para el servicio.</p>
<b>Canal de atención</b>	Chat
<b>Horario de disponibilidad del servicio</b>	Jornada Ordinaria Servicio 7x24
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	<p>El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:</p> <p>25% de crecimiento del servicio</p>

## 52. Mensajes de voz o audio

miércoles, 9 de agosto de 2017

12:09 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-52
<b>Nombre del servicio</b>	Mensajes de voz o audio
<b>Alcance del servicio</b>	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
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Minuto mensaje de voz o audio

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>El proveedor debe contar con una herramienta que permita habilitar el servicio de envío de mensajes de voz o audio a teléfonos fijos o móviles definidos por la Entidad, así como debe permitir enviar mensajes de voz o audio pregrabados, de manera masiva y personalizada, es decir a un ciudadano específico.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>La herramienta debe permitir medir la efectividad de los contactos en todo momento 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.</p>
<b>Horario de disponibilidad del servicio</b>	Jornada Ordinaria
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	<p>El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:</p> <p>25% de crecimiento del servicio</p>

## 53. Componente complemento Puesto de Trabajo

viernes, 11 de agosto de 2017 9:23 a. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-53
<b>Nombre del servicio</b>	Componentes complemento Puesto de Trabajo
<b>Alcance del servicio</b>	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.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Componente / Mes
Característica requerida	Descripción del requerimiento
<b>Monitor</b>	<p>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</p> <p>Se factura el servicio mensual del monitor.</p> <p>El Proveedor debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente.</p>
<b>Impresora térmica</b>	<p>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</p> <p>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</p> <p>El Proveedor debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente.</p>
<b>Lector de huella digital o lector biométrico</b>	<p>Tipo de Sensor: Óptico Tipo de Lector: Monodactilar para captura plana de huellas dactilares. Tamaño de Captura del sensor <math>\geq 12.8</math> mm (ancho) <math>\geq 16.5</math> mm (alto). Tamaño de imagen de 512 pixels de ancho por 512 pixels de alto. Resolución de 500 dpi</p> <p>El Proveedor debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente.</p>
<b>Lector de códigos de barras</b>	<p>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</p> <p>El Proveedor debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente.</p>
<b>Impresora Multifuncional Alto rendimiento</b>	<p>Impresora láser o led, escáner y copiado Velocidad impresión: Mínimo 40 ppm en tamaño Carta o A4 Resolución: Mínimo 600x600 ppp</p> <p>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</p> <p>El Proveedor debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente.</p>
<b>Impresora Bajo</b>	Impresora láser o led

<b>rendimiento</b>	<p>Velocidad impresión: Mínimo 35 ppm en tamaño Carta o A4 Resolución: Mínimo 600x600 ppp</p> <p>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</p> <p>El Proveedor debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente.</p>
<b>Escáner Portátil</b>	<p>Escáner portátil Velocidad escaneo: Mínimo 15 ppm Simplex Resolución óptica de 600 ppp Ciclo diario: Mínimo 200 páginas por día</p> <p>El Proveedor debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente.</p>
<b>Tableta</b>	<p>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</p>
<b>Licencia Software de plataforma de Centro de Contacto - Monitoreo y calidad</b>	<p>Licenciamiento del software de monitoreo y calidad de los servicios de Centro de Contacto. 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. La Entidad Compradora debe contemplar el servicio de IT-BPO-CC-23 o IT-BPO-CC-43 para el aprovisionamiento de la licencia en las instalaciones de la Entidad o donde lo requiera.</p>
<b>Licenciamiento Microsoft Office</b>	<p>Licenciamiento por Puesto de Trabajo de herramientas ofimáticas, en la última versión disponible por el Fabricante. Licencia disponible por mes. El Proveedor debe garantizar la conectividad y compatibilidad con el Puesto de trabajo del Agente.</p>

## 54. Grabación pantalla

martes, 22 de agosto de 2017 3:33 p. m.

<b>Código del servicio</b>	IT-BPO-CC-54
<b>Nombre del servicio</b>	Grabación pantalla
<b>Alcance del servicio</b>	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
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Grabación pantalla por Puesto de Trabajo por minuto de grabación

<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Tiempo de Grabación</b>	Jornada Ordinaria Servicio 7x24
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	<p>El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:</p> <p>25% de crecimiento del servicio</p>

# 55. Software de gestión de operaciones de TI

jueves, 7 de diciembre de 2017

9:55 a.m.

Características	Unidades	Descripción del requerimiento mínimo y/o Tipo tecnología
Definición	NA	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 pueden ser los mismos que manejan otros canales.
Funcionalidades Generales	NA	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 pre configurados. 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 del mismo 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 asociados 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).  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.
	NA	Manejo de Flujos de trabajo El software debe contar con un módulo que permita el seguimiento de los escalamientos de acuerdo a 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.
	NA	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 barras 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	NA	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	NA	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. 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	NA	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	NA	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	NA	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 tecnologica con que cuenta la Entidad Compradora, determinando su configuración y actualizando la base de configuración.
Capacitación	Horas	Veinte (20) horas de capacitación en el manejo y funcionalidades del Software. Se podrán contemplar capacitaciones virtuales previo acuerdo con

	la Entidad Compradora.
--	------------------------

## 56. Transporte Fluvial

jueves, 13 de septiembre de 2018 11:56 a.m.

<b>Nombre del servicio</b>	Transporte Fluvial
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de viáticos fluviales nacionales para los Agentes en caso que la Entidad Compradora así lo requiera. Se debe contemplar el transporte fluvial nacional con ida y regreso del agente.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Trayecto ida-regreso
<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	El servicio incluye tiquetes fluviales 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.
<b>Tipo de transporte</b>	Fluvial
<b>Zonas de prestación del servicio</b>	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



## 57. Carné Institucional

jueves, 13 de septiembre de 2018 11:58 a.m.

<b>Nombre del servicio</b>	Carné Institucional
<b>Alcance del servicio</b>	Carné institucional de la Entidad Compradora, por Agente.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Carné institucional / Agente
<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
<b>Descripción</b>	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: PVCLasser- Lamina de Plásticoflexible
	Impreso con los datos del Agente requeridos por la Entidad Compradora, imagen corporativa, logo y escudo
	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.
<b>Destrucción</b>	Una vez vencido el plazo de la orden de compra, o se realice un cambio de Agente en el desarrollo de la misma, cada carné entregado al Agente, debe ser devuelto y destruido por el Proveedor.

## 58. Sesión formación o capacitación

jueves, 13 de septiembre de 2018

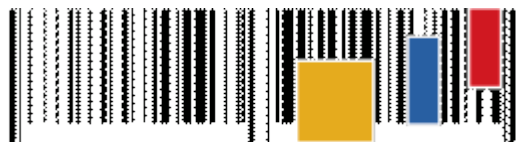
11:59 a.m.

<b>Nombre del servicio</b>	Sesión formación o capacitación
<b>Alcance del servicio</b>	Servicio de formación o capacitación 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.
<b>Unidad de facturación del servicio</b>	Sesión formación o capacitación / Mes
<b>Característica requerida</b>	<b>Descripción del requerimiento</b>
	Cada sesión de formación o capacitación debe contemplar:
<b>Descripción</b>	
	Temática definida por la Entidad Compradora.
	Seguimiento a las actividades educativas del sistema de capacitación y formación, para evaluar la efectividad de las mismas.
	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.
<b>Modalidad del servicio</b>	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 a las siguientes modalidades:
	Formador o Capacitador Extensivo: Ratio de un (1) formador por cada cincuenta (50) agentes.
<b>Intensidad Formación</b>	La formación extensiva debe desarrollarse con la siguiente intensidad horaria
	Sesión de ocho (8) horas 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.
<b>Herramientas de Hardware y Software</b>	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.
<b>Nivel de Educación Formador o Capacitador</b>	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.
<b>Experiencia Formador o Capacitador</b>	Experiencia profesional mínima de 12 meses relacionada con capacitación de personas, formación de personas, enseñanza, pedagogía, gerencia, organización, administración, o afines.
<b>Habilidades y destrezas Formador o Capacitador</b>	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).
<b>Horarios de prestación del servicio</b>	Jornada Ordinaria
<b>Verificación de modalidad, habilidades y conocimientos</b>	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.
<b>Elasticidad para crecimientos</b>	El Proveedor debe atender crecimiento del servicio, según lo inicialmente contratado en la orden de compra, así:
	25% de crecimiento del servicio

# Perfiles

miércoles, 17 de mayo de 2017 8:28 a. m.



Colombia Compra Eficiente

[Agente General](#)

[Agente Técnico](#)

[Agente Profesional](#)

[Agente Especializado](#)

[Equivalencias entre estudios y experiencia](#)

# Gestión de Agentes

lunes, 24 de julio de 2017 9:00 a. m.

Horarios de prestación del servicio del Agente	<p><u>Jornada Ordinaria:</u> 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.</p> <p><u>Hora extra diurna:</u> Hora extra diurna laborada por el Agente según la normativa colombiana vigente. La Entidad Compradora debe autorizar la hora extra diurna a laborar.</p> <p><u>Hora extra nocturna:</u> Hora extra nocturna laborada por el Agente según la normativa colombiana vigente. La Entidad Compradora debe autorizar la hora extra nocturna a laborar.</p> <p><u>Hora extra dominical y festivo:</u> 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.</p> <p><u>Servicio 7x24:</u> Servicio prestado por el Proveedor con Agentes que laboran siete (7) días a la semana, veinticuatro (24) horas del día. 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. Cada servicio 7x24 debe contemplar mínimo 3 Agentes por día y 5 Agentes para la semana.</p> <p><u>Nota:</u> El horario de la jornada ordinaria y horas extras, están sujetos a cambios según la normatividad legal.</p>
--	---

# Agente General

viernes, 07 de julio de 2017 4:05 p. m.

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, 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	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aptitud de servicio</li><li>- Excelente manejo de relaciones interpersonales</li><li>- Habilidad para negociación</li><li>- Disciplina</li><li>- Organización</li><li>- Capacidad para seguimiento de instrucciones</li><li>- Disposición para el trabajo bajo presión</li><li>- Habilidades de digitación</li><li>- Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, programas de e-mail)</li><li>- Habilidades de consulta en Internet</li><li>- Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet</li></ul>
Funciones recomendadas	<ul style="list-style-type: none"><li>- Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o realizar campañas de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos.</li><li>- Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación.</li><li>- Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios prestados en el Call Center.</li><li>- Apoyar campañas presenciales en caso que así se requiera.</li><li>- Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora que estén relacionadas con el objeto de la Orden de Compra</li></ul>

# Agente Técnico

viernes, 07 de julio de 2017 4:05 p. m.

Característica	Descripción
Nivel de Educación	Técnicos, tecnólogos o estudiantes universitarios con mínimo sexto semestre de carreras profesionales
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, 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	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aptitud de servicio</li><li>- Excelente manejo de relaciones interpersonales</li><li>- Habilidad para negociación</li><li>- Disciplina</li><li>- Organización</li><li>- Capacidad para seguimiento de instrucciones</li><li>- Disposición para el trabajo bajo presión</li><li>- Habilidades de digitación</li><li>- Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail)</li><li>- Habilidades de consulta en Internet</li><li>- Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet</li></ul>
Funciones recomendadas	<ul style="list-style-type: none"><li>- Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos sobre sus inquietudes.</li><li>- Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación</li><li>- Brindar apoyo en las actividades requeridas para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios prestados en el Centro de Contacto.</li><li>- Apoyar campañas presenciales en caso que así se requiera.</li><li>- Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora que estén relacionadas con el objeto de la Orden de Compra</li></ul>

# Agente Profesional

viernes, 07 de julio de 2017 4:05 p. m.

Característica	Descripción
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, historiador, Estadista, ingeniería y/ o afines, o profesionales en áreas relacionadas con la misión de la entidad.
Experiencia	Con experiencia mínima de un (1) año en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.
Remuneración mínima	Tres (3) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aptitud de servicio</li> <li>- Excelente manejo de relaciones interpersonales</li> <li>- Habilidad para negociación</li> <li>- Disciplina</li> <li>- Organización</li> <li>- Capacidad para seguimiento de instrucciones</li> <li>- Disposición para el trabajo bajo presión</li> <li>- Habilidades de digitación</li> <li>- Manejo de herramientas ofimáticas. (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos)</li> <li>- Habilidades de consulta en Internet</li> <li>- Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet</li> <li>- Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora.</li> </ul>
Funciones recomendadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar atención telefónica o por otros medios de entrada y/o de salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos con énfasis en los temas misionales de las Entidades que adquieran el Servicio con el Centro de Contacto para el cual labora.</li> <li>- Apoyar campañas presenciales en caso que así se requiera.</li> <li>- Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el Proveedor disponga para el registro de la operación</li> <li>- Recopilar y organizar información asociada a la actividad de atención a los ciudadanos</li> <li>- Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora que estén relacionadas con el objeto de la Orden de Compra</li> </ul>



# Agente Especializado

viernes, 07 de julio de 2017 4:05 p. m.

Característica	Descripción
Nivel de Educación	Profesional en carreras administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, historiador, estadística, ingeniería o afines o profesionales en áreas relacionados con la misión de la Entidad Compradora, que tenga especialización en áreas administrativas, ciencias sociales, ciencias políticas, historiador, estadista, ingeniería y/ o afines, o en áreas relacionadas con la misión de la entidad (por ejemplo: médicos, contadores) si la Entidad Compradora lo requiere.
Experiencia	Con experiencia mínima de un (2) años en labores relacionadas con el cargo a ejecutar.
Remuneración mínima	Cuatro (4) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes, 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	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aptitud de servicio</li><li>- Excelente manejo de relaciones interpersonales</li><li>- Habilidad para negociación</li><li>- Disciplina</li><li>- Organización</li><li>- Capacidad para seguimiento de instrucciones</li><li>- Disposición para el trabajo bajo presión</li><li>- Habilidades de digitación</li><li>- Manejo de herramientas ofimáticas (Procesamiento de datos, hojas de cálculo, herramientas de presentación multimedia, programas de e-mail, bases de Datos)</li><li>- Habilidades de consulta en Internet</li><li>- Manejo de herramientas de comunicación bajo ambiente Internet</li><li>- Trabajo en equipo</li><li>- Liderazgo</li><li>- Manejo de personal</li></ul>
Funciones recomendadas	<ul style="list-style-type: none"><li>- Brindar atención de nivel especializado, de acuerdo con su formación profesional, en los aspectos que la Entidad Compradora que contrate el servicio requiera.</li><li>- Demás funciones solicitadas por la Entidad Compradora que estén relacionadas con el objeto de la Orden de Compra</li></ul>

# Equivalencias entre estudios y experiencia

viernes, 07 de julio de 2017 4:05 p. m.

## Homologación de requisitos para Agentes profesional y especializado

Título de posgrado en la modalidad de especialización por:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dos años de experiencia profesional y viceversa, siempre y cuando se acredite el título profesional; o</li> <li>- Título profesional adicional al exigido siempre y cuando sea afín con las funciones del cargo; o</li> <li>- 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.</li> </ul>
El título de postgrado en la modalidad de maestría por:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tres (3) años de experiencia profesional y viceversa, siempre que se acredite el título profesional; o</li> <li>- 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</li> <li>- 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.</li> </ul>
El título de postgrado en la modalidad de doctorado o postdoctorado, por:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuatro (4) años de experiencia profesional y viceversa, siempre que se acredite el título profesional; o</li> <li>- 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</li> <li>- 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.</li> <li>- Tres (3) años de experiencia profesional por título universitario adicional al exigido en el requisito del respectivo empleo.</li> </ul>

## 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.

# Acuerdos de Nivel de Servicio

lunes, 10 de julio de 2017 3:39 p. m.

Servicio al que aplica	ANS por nivel de servicio	Plata	Oro	Platino	Parámetro	Formula
Todos los servicios	Puntualidad en tiempos de aprovisionamiento  Penaliza el tiempo que tarda el Proveedor en aprovisionar el recurso humano y los recursos tecnológicos, Servicios BPO e integración de todos los servicios definidos por zona	Zona 1  Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo este servicio.  Zona 2  Duración instalación máxima + 5 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo este servicio.  Duración instalación máxima + >10 días calendario de retraso: 10% de descuento sobre el costo este servicio  Zona 3  Duración instalación máxima + 8 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo este servicio.  Duración instalación máxima + >15 días calendario de retraso: 10% de descuento sobre el costo este servicio	Zona 1  Duración instalación máxima + 3 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo este servicio.  Zona 2  Duración instalación máxima + 4 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo este servicio.  Duración instalación máxima + >9 días calendario de retraso: 10% de descuento sobre el costo este servicio  Zona 3  Duración instalación máxima + 7 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo este servicio.  Duración instalación máxima + >12 días calendario de retraso: 10% de descuento sobre el costo este servicio	Zona 1  Duración instalación máxima + 2 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo este servicio.  Zona 2  Duración instalación máxima + 3 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo este servicio.  Duración instalación máxima + >8 días calendario de retraso: 10% de descuento sobre el costo este servicio  Zona 3  Duración instalación máxima + 5 días calendario de retraso: 5% de descuento sobre el costo este servicio.  Duración instalación máxima + >8 días calendario de retraso: 10% de descuento sobre el costo este servicio	NA	NA
39,49,10,11,12,13,20,21,15,16,17,18,20,21,23,24,25,27,28,29,43,44,45,46,48,51	Disponibilidad de la plataforma tecnológica de Centro de Contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente – <i>Recovery Time Objective</i> )	D>=99.5% RTO incidente: 120 min Periodo de medición: mensual	D>=99.6% RTO incidente: 60 min Periodo de medición: mensual	D>=99.7% RTO incidente: 43 min Periodo de medición: mensual	$99\% \leq d < 100\%$ <i>Descuento</i> = 3% $99\% \leq d < 99\%$ <i>Descuento</i> = 5% $d < 98\%$ <i>Descuento</i> = 10%  Donde: D es la disponibilidad mínima exigida para cada nivel de servicio	$d = \frac{\text{Número de minutos de disponibilidad real de la plataforma en el mes}}{\text{Número de minutos contratados}} * 100\%$  Número de minutos contratados corresponde a la cantidad de minutos en el horario de operación del servicio durante cada mes.
1,2,5,9	Nivel de servicio para el canal voz (La selección de este indicador excluye el de tiempo de atención para voz)	Contestar el 80% de las llamadas antes de 40 segundos Periodo de medición: mensual	Contestar el 80% de las llamadas antes de 20 segundos	Contestar el 85% de las llamadas antes de 20 segundos	<b>Plata y Oro</b>  $78\% \leq P < 80\%$ <i>Descuento</i> = 3% $70\% \leq P < 78\%$ <i>Descuento</i> = 5% $P < 70\%$ <i>Descuento</i> = 10%  <b>Platino</b>  $87\% \leq P < 85\%$ <i>Descuento</i> = 3% $80\% \leq P < 87\%$ <i>Descuento</i> = 5% $P < 80\%$ <i>Descuento</i> = 10%	$P \equiv$ Proporción de llamadas atendidas antes del umbral  $P = \frac{\text{Cantidad de llamadas atendidas antes de X segundos}}{\text{Número de llamadas entrantes durante el periodo}} * 100\%$
1,2,5,9,17,18	Tiempo de atención canales: Telefónico o voz (La selección de este indicador excluye el de nivel de servicio para el canal voz)	Tiempo promedio de atención <= 40 segundos	Tiempo promedio de atención <=30 segundos	Tiempo promedio de atención <=20 segundos	$\text{Promedio transacciones} = \sum_{i=1}^n \left( \frac{\text{tiempo de atención}_i}{n} \right)$  Donde n= número de transacciones recibidas por los canales de atención Telefónico o voz, Chat, Web (Web callback, clic to call), Videollamada <i>tiempo de atención<sub>i</sub></i> = el tiempo que transcurre entre la entrada de la solicitud i y la atención inicial al cliente  Si <i>Promedio transacciones</i> > <i>Ta</i> entonces se aplica la siguiente formula:  $Ic = \frac{\text{promedio transacciones} - Ta}{Ta} * 100\%$  <i>Ta</i> $\equiv$ Tiempo de atención <i>Ta</i> = 40 segundos para canal telefónico o voz, nivel de servicio plata 30 segundos para canal telefónico o voz, nivel de servicio oro 20 segundos para canal telefónico o voz, nivel de servicio platino  60 segundos para canal chat y web, nivel de servicio plata 50 segundos para canal chat y web, nivel de servicio oro 40 segundos para canal chat y web, nivel de servicio platino  90 segundos para canal videollamada, nivel de servicio plata 70 segundos para canal videollamada, nivel de servicio oro 60 segundos para canal videollamada, nivel de servicio platino  <i>Ic</i> $\equiv$ Incumplimiento  El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente.  Periodo de medición: mensual.	$\text{Promedio transacciones} = \sum_{i=1}^n \left( \frac{\text{tiempo de atención}_i}{n} \right)$  Donde n= número de transacciones recibidas por los canales de atención Telefónico o voz, Chat, Web (Web callback, clic to call), Videollamada <i>tiempo de atención<sub>i</sub></i> = el tiempo que transcurre entre la entrada de la solicitud i y la atención inicial al cliente  Si <i>Promedio transacciones</i> > <i>Ta</i> entonces se aplica la siguiente formula:  $Ic = \frac{\text{promedio transacciones} - Ta}{Ta} * 100\%$  <i>Ta</i> $\equiv$ Tiempo de atención <i>Ta</i> = 40 segundos para canal telefónico o voz, nivel de servicio plata 30 segundos para canal telefónico o voz, nivel de servicio oro 20 segundos para canal telefónico o voz, nivel de servicio platino  60 segundos para canal chat y web, nivel de servicio plata 50 segundos para canal chat y web, nivel de servicio oro 40 segundos para canal chat y web, nivel de servicio platino  90 segundos para canal videollamada, nivel de servicio plata 70 segundos para canal videollamada, nivel de servicio oro 60 segundos para canal videollamada, nivel de servicio platino  <i>Ic</i> $\equiv$ Incumplimiento  El tiempo de atención es el tiempo que transcurre entre la recepción de la transacción y la primera respuesta del agente.  Periodo de medición: mensual.
1,2,5,9	Tiempo de atención canales: Chat y Web (Web callback, clic to call)	Tiempo promedio de atención <= 60 segundos	Tiempo promedio de atención <=50 segundos	Tiempo promedio de atención <=40 segundos	Ver parámetros del indicador Tiempo de atención canales: Telefónico o voz	Ver fórmula del indicador Tiempo de atención canales: Telefónico o voz
17,18	Tiempo de atención: Videollamada	Tiempo promedio de atención <= 90 segundos	Tiempo promedio de atención <=70 segundos	Tiempo promedio de atención <=60 segundos	Ver parámetros del indicador Tiempo de atención canales: Telefónico o voz	Ver fórmula del indicador Tiempo de atención canales: Telefónico o voz
1,2,5,9	Tiempo de atención canales: Fax o Fax Virtual y correo electrónico  Porcentaje antes de 5 horas hábiles: "a"	% de requerimientos atendidos antes de 5 horas hábiles >=90%, 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.	% de requerimientos atendidos 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.	% de requerimientos atendidos 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.	<b>Plata y Oro</b>  $85\% \leq a < 90\%$ : 3% $80\% \leq a < 85\%$ : 5% $70\% \leq a < 80\%$ : 7% $a < 70\%$ : 10%  <b>Platino</b>  $90\% \leq a < 95\%$ : 3% $85\% \leq a < 90\%$ : 5% $75\% \leq a < 85\%$ : 7% $a < 75\%$ : 10%	$a = \frac{\text{Cantidad de solicitudes atendidas antes de 5 horas}}{n}$ -  Siendo n= número de solicitudes atendidas. 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.  Periodo de medición: mensual.
Todos (el descuento ocurre sobre el servicio que origina	Cuejas sobre el servicio del Centro de Contacto	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <= 3%.	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=2,0%.	% de quejas recibidas sobre la calidad del servicio con respecto al total de contactos recibidos <=1%.	<b>Plata</b>  $3\% < Ic \leq 5\%$ : 3% de descuento $5\% < Ic \leq 30\%$ : 5% de descuento $30\% < Ic \leq 60\%$ : 7% de descuento $60\% < Ic \leq 100\%$ : 10% de	$Ic = \frac{\text{Número de quejas recibidas del servicio de Centro de Contacto}}{\text{Número total de transacciones}} * 100\%$



1,2,3,4,5,9,17,18,19	Ocupación de Agentes en los canales de atención: Telefónico o Voz, Chat, Fax o Fax Virtual, Correo Electrónico, Web (Web callback, clic to call) Para transacciones salientes	Ocupación>=60%  Mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los agentes.  NOTA: Se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los agentes.	Ocupación>=65%  Mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los agentes.  NOTA: Se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los agentes.	Ocupación>=70%  Mide el porcentaje de tiempo de ocupación efectivo de los agentes.  NOTA: Se excluye el tiempo de break, capacitación, retroalimentación, almuerzo, pausas activas y/o actividades de bienestar de los agentes.	Plata 55% <= Ocupación < 60%: 3% de descuento 50%<= Ocupación < 55%: 5% de descuento 45%<= Ocupación < 50%: 7% de descuento Ocupación <45%: 10% de descuento  Oro 60% <= Ocupación < 65%: 3% de descuento 55%<= Ocupación < 60%: 5% de descuento 50%<= Ocupación < 55%: 7% de descuento Ocupación <50%: 10% de descuento  Platino 65% <= Ocupación < 70%: 3% de descuento 60%<= Ocupación < 65%: 5% de descuento 55%<= Ocupación < 60%: 7% de descuento Ocupación <55%: 10% de descuento	$Ocupación = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{\text{tiempo total de atención a ciudadanos del agente } i}{\text{jornada laboral del agente } i}}{n} \cdot 100\%$ <p>n = Número total de agentes. Tiempo Total de Atención a ciudadanos del agente = Tiempo de conversación + Tiempo de documentación. jornada laboral del agente i = Tiempo total laborado por el Agente.</p> <p>Periodo de medición: mensual</p>
1,2,3,4,5,9,15,16,17,18,19,52	Precisión error crítico de usuario: "ecu"	.ecu>=85%  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	ecu>=90%  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	ecu>=95%  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.	Plata 80% <= ecu < 85%: 3% 75% <= ecu < 80%: 5% 70%<= ecu < 75%: 7% ecu < 70%: 10%  Oro 85% <= ecu < 90%: 3% 80% <= ecu < 85%: 5% 75%<= ecu < 80%: 7% ecu < 75%: 10%  Platino 90% <= ecu < 95%: 3% 85%<= ecu < 90%: 5% 80%<= ecu < 85%: 7% ecu < 80%: 10%	$ecu = \frac{TMSECU}{TM} \cdot 100\%$ <p><i>TMSECU</i> <math>\equiv</math> Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de usuario <i>TM</i> <math>\equiv</math> Cantidad de transacciones monitoreadas</p> <p>La cantidad de transacciones monitoreadas resulta de la fórmula para el cálculo de 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 un margen de error del 5%. La Entidad y el Proveedor deben acordar un método aleatorio para escoger las transacciones monitoreadas.</p> $n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)} =$ <p>Para nivel de servicio plata (Z=2,06, p=0,5):</p> $n = \frac{N \times 1,06}{0,0025 \times (N-1) + 1,06}$ <p>Para nivel de servicio oro (Z=3,07, p=0,5):</p> $n = \frac{N \times 2,37}{0,0025 \times (N-1) + 2,37}$ <p><i>N</i> <math>\equiv</math> Cantidad total de transacciones durante el mes <i>p</i> = probabilidad objetivo (la muestra se maximiza si es 0,5) <i>e</i> = margen de error</p> <p>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.</p> <p>Periodo de medición: mensual</p>
1,2,3,4,5,9,17,18,19,52	Precisión error crítico de negocio: "ecn"	ecn>=85%  Mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final.	ecn>=90%  Mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final.	ecn>=95%  Mide el porcentaje de error crítico que no afecta directamente al usuario final.	Plata 80% <= ecn < 85%: 3% 75% <= ecn < 80%: 5% 70%<= ecn < 75%: 7% ecn < 70%: 10%  Oro 85% <= ecn < 90%: 3% 80%<= ecn < 85%: 5% 75%<= ecn < 80: 7% ecn < 75%: 10%  Platino 90% <= ecn < 95%: 3% 85%<= ecn < 90%: 5% 80%<= ecn < 85: 7% ecn < 80%: 10%	$ecn = \frac{TMSECN}{TM} \cdot 100\%$ <p><i>TMSECN</i> <math>\equiv</math> Cantidad de transacciones monitoreadas SIN error crítico de negocio <i>TM</i> <math>\equiv</math> Cantidad de transacciones monitoreadas</p> <p>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.</p> <p>Periodo de medición: mensual</p>
1,2,3,4,5,9,17,18,19,52	Auditoría efectuada por la Entidad Compradora a la medida de Precisión Error Crítico de usuario	ae<=15%  Mide el porcentaje de error crítico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor	ae<=10%  Mide el porcentaje de error crítico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor	ae<=5%  Mide el porcentaje de error crítico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor	Plata 15% <= ae < 20%: 3% 20% <= ae < 25%: 5% 25%<= ae < 30%: 7% ae >= 30%: 10%  Oro 10% <= ae < 15%: 3% 15% <= ae < 20%: 5% 20%<= ae < 25%: 7% ae >= 25%: 10%  Platino 5% <= ae < 10%: 3% 10%<= ae < 15%: 5% 15%<= ae < 20%: 7% ae >= 20%: 10%  ae = auditoría entidad	$ae = \frac{Te - Tp}{Ne} \cdot 100\%$ <p>Donde:</p> <p><i>Te</i> = Transacciones auditadas por la Entidad Compradora con error crítico de usuario <i>Tp</i> = Transacciones dentro de la muestra auditada por la Entidad que ya habían sido marcadas como transacciones con error crítico de usuario por el Proveedor <i>Ne</i> = Cantidad de transacciones auditadas por la Entidad Compradora,</p> <p>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 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.</p> <p>Periodo de medición: mensual</p>
1,2,3,4,5,17,18,19	Evaluación de conocimiento Agentes eca	eca>=70%  Mide el porcentaje de error crítico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor	eca>=80%  Mide el porcentaje de error crítico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor	eca>=90%  Mide el porcentaje de error crítico que afecta al usuario final que es detectado por la Entidad Compradora en Auditoría realizada a la muestra monitoreada por el Proveedor	Plata 70% > eca > 65%: 3% 65% >= eca > 60%: 5% 60% >= eca > 55%: 7% eca <= 55%: 10%  Oro 80% > eca > 75%: 3% 75% >= eca > 70%: 5% 70% >= eca > 65%: 7% eca <= 65%: 10%  Platino 90% > eca > 85%: 3% 85% >= eca > 80%: 5% 80% >= eca > 75%: 7% eca <= 75%: 10%  Eca= evaluación conocimiento agentes	$eca = \frac{\text{Sumatoria de las notas de las evaluaciones}}{\text{Total de evaluaciones realizadas}} \cdot 100\%$ <p>Periodo de medición: mensual</p> <p>Se exceptúan los Agentes nuevos vinculados a la operación en el respectivo mes, ellos no presentan la evaluación.</p> <p>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 del mismo y que no pueda ser accedido por nadie diferente al administrador de la Entidad 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.</p> <p>***Poner indicación para cuando se un servicio por minutos de omnicanal</p>