



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-53
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / PLIEGO DE CONDICIONES LICITACIÓN PÚBLICA	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 1 de 19

## ANEXO No. 2

### ANEXO TÉCNICO ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS

El oferente se obliga a cumplir con todas y cada una de las especificaciones técnicas mínimas descritas a continuación, en compromiso y aceptación de ello suscribe el **Anexo No. 1 Carta de Presentación de la Propuesta.**

**OBJETO: "SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO GESTIONADO".**

#### ESPECIFICACIONES TECNICAS

No	Descripción	Características
	<b>Solución de atención</b>	<p>Se requiere la implementación de una solución de atención omnicanal, donde los reportes y el contexto se mantenga en una misma solución con el fin de ayudar a los agentes a entender de mejor manera los requerimientos de los ciudadanos, a su vez; de facilitar a la administración del centro de contacto los reportes necesarios de cada uno de los canales con el fin de tomar las decisiones necesarias para mejorar la atención.</p> <p>Por lo anterior, es importante que la Entidad cuente con soluciones tecnológicas confiables, que faciliten las comunicaciones entre funcionarios, usuarios de la información y las fuentes generadoras de información, potencializando la plataforma Avaya recientemente actualizada por la Entidad a última versión en aras de proteger la inversión que se ha realizado, es la oportunidad de crecer la solución con un sistema de Contact Center, que brinden una mayor y mejor calidad de servicios, que repercuten en una mayor productividad de cada una de las áreas de la Entidad a través de una infraestructura confiable, segura y con permanencia en el tiempo</p> <p><b>NOTA: El servicio contratado es por un periodo de un (1) año.</b></p>
1	<b>Capacidad del Servicio</b> <i>(50 posiciones omnicanal para voz inbound+outbound).</i>  <i>Incluye funcionalidad de</i>	<p>El contratista incluirá los siguientes componentes para el servicio:</p> <p>1.1 Servicio omnicanal (voz, e-mail, chat, redes sociales, video)</p> <p>1.2 Servicio de video para 5 usuarios, ver funcionalidades y facilidades generales</p>

Elaboró: Carolina Cruz Molina

FV: 01/10/15



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-53
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / PLIEGO DE CONDICIONES LICITACIÓN PÚBLICA	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 2 de 19

<p><i>chat, e_mail, video, redes sociales Twitter-Facebook e Instagram. Servicio integral de IVR transaccional con grabación total de voz+pantalla con almacenamiento 6 meses. Funcionalidad outbound voz+e_mail+SMS. Incluye la funcionalidad de reportería/monitoreo/calibración, así como los usuarios administradores/supervisores del Centro de Contacto Gestionado.</i></p>	1.3 IVR transaccional – funcionalidad	
	1.4 Grabación voz+pantalla – para 50 posiciones	
	1.5 Funcionalidad administradores/supervisores – para 5 usuarios	
	1.6 Monitoreo/reportes – para 5 usuarios	
	1.7 Campañas outbound – funcionalidad	
	<p><b>Tecnología y Arquitectura</b> (componente de hardware/software y servicios para la interconexión con la PSTN e integración con la plataforma actual de telefonía del Ministerio de Relaciones Exteriores)</p>	2.1 La disponibilidad del servicio debe ser mínimo de 99,9%
		2.2 El contratista brindará la solución en servicio, garantizando la disponibilidad solicitada por la Entidad, la cual cuenta con un ancho de banda dedicado a internet de 15 Mbps, al cual el proponente deberá ajustar sus requerimientos de conectividad para todos los canales.
2.3 El servicio debe permitir a futuro el crecimiento en nuevas funcionalidades y/o campañas de acuerdo con las necesidades de la Entidad.		
2.4 El servicio debe incluir todos los costos asociados a la operación del servicio del centro de contacto gestionados, tales como habilitación del servicio, soporte, mantenimiento, actualizaciones y servicios profesionales de puesta en funcionamiento.		
2.5 El contratista deberá realizar todas las configuraciones requeridas para garantizar el buen funcionamiento y calidad del servicio solicitado.		
2.6 El contratista proveerá una plataforma tecnológica unificada que		

Elaboró: Carolina Cruz Molina

FV: 01/10/15



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-53
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / PLIEGO DE CONDICIONES LICITACIÓN PÚBLICA	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 3 de 19

		<p>permita ofrecer todos los canales requeridos y que pertenezcan a un único fabricante, donde el contexto de las interacciones, los reportes de cada uno de los canales de contacto, la grabación, el IVR transaccional, formen parte de una única plataforma nativamente integrada.</p> <p>2.7 El contratista debe garantizar que el servicio ofrecido cumpla con condiciones adecuadas de seguridad de la información y que la información de la Entidad estará debidamente protegida.</p>
3	<b>Troncales PSTN/E1/SIP</b>	<p>3.1 El contratista incluirá los componentes de hardware/software y servicios requeridos para recibir las troncales E1/SIP para la interconexión con la PSTN, garantizando que la Entidad conservará los números telefónicos actuales que ya están publicados para el servicio.</p> <p>3.2 El contratista incluirá en el servicio las tarjetas E1 necesarias para recibir las llamadas a través de la plataforma de Avaya con la que cuenta actualmente la Entidad, estas tarjetas deben ser compatibles con los Gateways G450 actuales.</p> <p>3.3 El contratista realizará todas las configuraciones necesarias en la plataforma Avaya actual de la Entidad para garantizar el correcto enrutamiento de las llamadas hacia el servicio de centro de contacto ofrecido.</p>
4	<b>Funcionalidades y Facilidades Generales</b>	<p>4.1 El contratista configurará en una sola herramienta el manejo de las diferentes modalidades de comunicación (voz, chat, email, video, redes sociales) bajo las mismas y/o distintas reglas de negocios, establecidas por la Entidad. Para esta funcionalidad unificada el contratista podrá recurrir a plataformas y configuraciones de recursos que se puedan integrar para dichas modalidades y se muestren en interfaces gráficas de fácil acceso.</p> <p>4.2 El contratista realizará las configuraciones necesarias para enrutar las interacciones a los diferentes agentes con base en diferentes atributos como: origen, habilidades, perfil del cliente, nivel de servicio, tipo de solicitud, canal de comunicaciones, etc.</p> <p>4.3 El contratista realizará la optimización de colas y de manera automática la recuperación de llamadas abandonadas.</p> <p>4.4 El contratista realizará las configuraciones solicitadas con el fin de que los agentes puedan atender una o varias interacciones según se requiera, de uno o diferentes canales</p>

Elaboró: Carolina Cruz Molina

FV: 01/10/15



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-53
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / PLIEGO DE CONDICIONES LICITACIÓN PÚBLICA	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 4 de 19

	<p>4.5 Se deberá poder hacer transferencia de una interacción (Voz, Email, Chat, Video y SMS) a un agente más experto o a un supervisor</p> <p>4.6 El contratista garantizará que la solución propuesta sea de estándares abiertos y soporte servicios y aplicaciones desarrollados en Web Services, soportando protocolos REST, SOAP, XML, VXML, SIP, H.323, WebRTC</p> <p>4.7 El contratista configurará la habilidad de auto-respuesta para cualquier modalidad de comunicación (voz, chat, email, video, redes sociales)</p> <p>4.8 El contratista configurara la solución para enrutar las diferentes interacciones al mismo agente que atendió por última vez al ciudadano, en caso de que este se encuentra disponible, de lo contrario se deberá enrutar a un agente diferente que se encuentre disponible</p> <p>4.9 El contratista configurará la capacidad de grabación de todos los eventos atendidos por los agentes que incluya todas las modalidades de comunicaciones (voz, chat, email) y mantener un récord de estas por al menos 6 meses.</p> <p>4.10 El contratista configurará el monitoreo de voz y datos desde una herramienta de reportería gráfica, los supervisores podrán monitorear las diferentes interacciones y de ser requerido escucharán la conversación del agente y el ciudadano con el fin de revisar la calidad de la atención telefónica prestada o visualizar los chats en línea para verificar lo que se está informando.</p> <p>4.11 El contratista configurará el sistema y desarrollará las interfaces en español (localización de lenguaje).</p> <p>4.12 El contratista configurará diferentes modalidades de enrutamiento como: por habilidades, por tiempo promedio de espera, por horario, por estado de cola, por cantidad de agentes disponibles, por prioridad</p> <p>4.13 El contratista configurará la funcionalidad de IVR transaccional Outbound con el objetivo de marcar listas de trabajo en modalidad Outbound y en el momento de disponer de un contacto a ciudadanos colombianos en todo el mundo, realizar navegación a través de un servicio el cual permita activar transacciones en tiempo real a bases de datos sin necesidad de intervención humana.</p>
--	---



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-53
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / PLIEGO DE CONDICIONES LICITACIÓN PÚBLICA	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 5 de 19

		<p>4.14 El contratista configurará el servicio de Centro de Contacto Gestionado para que permita mejorar la satisfacción de los clientes de forma proactiva a través de estrategias de autoservicio del tipo voz, SMS y correo electrónico. La Entidad suministrará las cuentas de correo necesarias bajo los protocolos IMAP y/o POP3 operando en la infraestructura de Microsoft Exchange 2010 la cual dispone actualmente la Cancillería.</p> <p>4.15 Recorrido del cliente y visualización con contexto persistente: funcionalidad para mapear el recorrido del cliente a través de varios puntos y canales de servicio asistidos almacenando los principales datos de interacciones pasadas.</p> <p>4.16 El contratista configurará el servicio de Centro de Contacto Gestionado que permita monitorear tanto en tiempo real como histórico los servicios, independiente del canal de comunicación (voz, chat, email, video, redes sociales)</p> <p>4.17 La solución debe proveer un escritorio unificado web para el agente basado en HTML5, donde puedan atenderse todos los canales. Con este escritorio, los usuarios pueden interactuar con los clientes independientemente del tipo de canal.</p> <p>4.18 El contratista configurará el servicio de Centro de Contacto Gestionado para que permita manejar en un solo producto los indicadores de gestión de la Entidad a fin de consolidar la información en tableros de mando gerenciales.</p>
5	<b>Funcionalidades de servicio para la atención al ciudadano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El contratista debe proporcionar todos los elementos (hardware, software, cableado, y autenticación de usuarios), necesario para habilitar la campaña de atención al ciudadano</li> <li>- Tipo de Servicio: Omnicanal</li> <li>- Tipos de contactos: voz, chat, email, video, redes sociales</li> <li>- No de posiciones de trabajo: 38</li> <li>- No de Supervisores: 4</li> <li>- No de posiciones de video: 5</li> <li>- Demanda telefónica incluyendo las consultas por IVR histórico año 2017: 617.328</li> <li>- La solución propuesta debe contar con el licenciamiento necesario para atender todos los canales disponibles en la Entidad, entre los que se encuentran: voz, email, chat, SMS y video. Igualmente se</li> </ul>

Elaboró: Carolina Cruz Molina

FV: 01/10/15



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-53
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / PLIEGO DE CONDICIONES LICITACIÓN PÚBLICA	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 6 de 19

	<p>debe contar con la reportería de todos los canales incluidos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La solución debe poder almacenar las transcripciones de los chat y emails que se realicen con los ciudadanos con el fin de poder auditar las interacciones realizadas en busca de mejoras en el servicio</li><li>- La solución debe contar con la posibilidad de ofrecer llamadas de voz y video desde la web de la Entidad, sin que exista la necesidad de descargar complemento alguno en el computador del ciudadano, por tanto, se debe soportar WebRTC.</li><li>- Se debe soportar códecs de Video como VP8 y H.264</li><li>- Integración con bases de datos a través de web services para traer información de los clientes por medio de un identificador único de entrada que se captura en el IVR transaccional. Esta información debe ser presentada en la pantalla del agente.</li><li>- El contratista debe incluirá como parte del servicio de la solución de IVR reportes gráficos que muestren la navegación de los ciudadanos por los arboles de las aplicaciones, esta funcionalidad debe ser nativa de la plataforma. Servicio para la implementación de campañas virtuales a través del IVR transaccional en donde se envían mensajes pre-grabados a una lista de contactos.</li><li>- Como parte de la solución de IVR se debe contar con un módulo de TTS (Text to Speech) que permita realizar de manera sencilla modificación a los audios de los árboles de IVR</li><li>- El contratista debe garantizar la grabación del audio de la video llamada.</li><li>- La solución de WebRTC propuesta debe presentarse en una arquitectura con reverse proxy que facilite seguridad en protocolos para paquetes HTTP y SRTP, facilite el envío DTLS para proveer seguridad en el intercambio de flujos SRTP y maneje todos los requerimientos de seguridad definidos por protocolo TURN. Este</li></ul>
--	--

Elaboró: Carolina Cruz Molina

FV: 01/10/15



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-53
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / PLIEGO DE CONDICIONES LICITACIÓN PÚBLICA	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 7 de 19

		<p>reverse proxy debe ser de la misma marca de la solución de omnicanalidad con el fin de garantizar la correcta integración con la solución de contact center propuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de encuesta al terminar la llamada. Se deben incluir los servicios profesionales sobre demanda para ello.</li> <li>- Servicio de reportes personalizados. Se deben incluir los servicios profesionales sobre demanda para ello.</li> <li>- El servicio debe incluir la grabación total de voz y pantalla y el espacio necesario para el almacenamiento de 6 meses de operación. Para el dimensionamiento se debe tener en cuenta los siguientes parámetros: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 60,000 pico de llamadas mensuales histórico año 2017</li> <li>• TMO: 8 minutos.</li> </ul> </li> </ul>
6	<b>Funcionalidades servicio soporte interno Ministerio de Relaciones Exteriores</b>	<p>El contratista debe proporcionar todos los elementos (hardware, software, autenticación de usuarios), necesario para habilitar el servicio solicitado tipo de servicio: <i>blending voice</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de contactos: Omnicanal</li> <li>- No de posiciones de trabajo: 10</li> <li>- No de Supervisores: 1</li> <li>- Servicio de encuesta al terminar la llamada. Se deben incluir los servicios profesionales ilimitados para ello sobre demanda.</li> <li>- La solución propuesta debe contar con el licenciamiento necesario para atender todos los canales disponibles en la Entidad, entre los que se encuentran: voz, email, chat, SMS y video. Igualmente se debe contar con la reportería de todos los canales.</li> <li>- Servicio de reportes personalizados. Se deben incluir los servicios profesionales ilimitados para ello sobre demanda.</li> </ul>
7	<b>Operación del sistema</b>	7.1 El contratista configurará el control, administración y monitoreo de la solución propuesta basada en servicios sobre demanda. La solución deberá manejar los requerimientos tantos entrantes como salientes con

Elaboró: Carolina Cruz Molina

FV: 01/10/15



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-53
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / PLIEGO DE CONDICIONES LICITACIÓN PÚBLICA	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 8 de 19

		<p>las siguientes características:</p> <p>a) Todos los servicios deben de ser creados, modificados y monitoreados desde una sola plataforma de administración.</p> <p>b) Las acciones de cambios y nuevas configuraciones sobre todos los servicios deben de ser realizados sin tener que parar y/o arrancar el sistema o servicio y deben tener efecto inmediatamente en el siguiente requerimiento o contacto a procesar.</p> <p>c) La plataforma permitirá que los funcionarios autorizados de la Entidad realicen la gestión, administración, creación de reportes, servicios y todo lo requerido por la operación de manera autónoma con acompañamiento en servicios ya incluidos del contratista.</p> <p>7.2 El contratista de la solución debe contar con personal certificado en Colombia para la correcta administración de la plataforma, dicha certificación debe estar respaldada por el fabricante</p> <p>7.3 El contratista deberá incluir todo el software que se requiera para el funcionamiento de la plataforma entre el que se debe encontrar, software de virtualización, sistemas operativos, bases de datos, etc.</p> <p>7.4 El contratista debe garantizar la disponibilidad del servicio actual hasta que la nueva solución esté lista para prestar los servicios requeridos, esto con el fin de no generar indisponibilidades a la Entidad.</p>
8	<b>Reportes del Sistema (reportería/monitoreo/calibración de interacciones)</b>	<p>La solución de ofrecer un módulo de reportes que permita contar con una amplia gama de información en tiempo real e histórico y que tenga las siguientes características:</p> <p>8.1 Poder generar la información histórica con intervalos de 15 minutos.</p> <p>8.2 Contar con reportes diarios, semanales, mensuales y anuales</p> <p>8.3 Los reportes deben mostrar la información por tipo de interacción (Voz, Email, Chat, Video y SMS)</p> <p>8.4 Generar información histórica por agente para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendimiento</li> <li>- Comparar rendimiento</li> <li>- Resumen de la operación por tipo de interacción.</li> <li>- Comportamiento</li> </ul>

Elaboró: Carolina Cruz Molina

FV: 01/10/15





TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-53
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / PLIEGO DE CONDICIONES LICITACIÓN PÚBLICA	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 9 de 19

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Detalle de las interacciones</li><li>- No listo según código de actividad.</li></ul> <p>8.5 Debe permitir identificar los 5 agentes con mejor y peor rendimiento.</p> <p>8.6 Proveer reportes de las actividades del supervisor para identificar la cantidad de veces que intervino o apoyo a los agentes y de qué manera lo realizo.</p> <p>8.7 Rendimiento del centro de contacto</p> <p>8.8 Se deben poder generar dashboards con información en tiempo real de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Rendimiento del agente (estado, comportamiento)</li><li>- Contacto (Contestados, Abandonados, No contestados, En espera)</li><li>- Rendimiento del enrutamiento (Distribución del servicio y rendimiento de este)</li></ul> <p>8.9 Debe ser posible tener detalle (Drill Down) en cierta información del agente</p> <p>8.10 Los reportes se deben visualizar en tablas y en diagramas de barras</p> <p>8.11 Se debe poder identificar las interacciones en las cuales el agente ha tenido tiempos muy largo de hold.</p> <p>8.12 Se debe poder identificar las interacciones en las cuales el agente ha tenido tiempos muy cortos de actividad.</p> <hr/> <p>8.13 Contar con reportes operativos que permitan identificar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Los movimientos que un ciudadano ha tenido por el centro de contacto</li><li>- El uso que ha tenido un canal (Voz, Email, chat, SMS)</li><li>- La duración promedio de las interacciones en un canal</li></ul> <p>8.14 Contar con reportes para:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Cantidad de interacciones enrutadas.</li></ul>
--	--	--

Elaboró: Carolina Cruz Molina

FV: 01/10/15



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-53
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / PLIEGO DE CONDICIONES LICITACIÓN PÚBLICA	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 10 de 19

		<p>- Nivel de servicio.</p> <p>- Abandonos en los diferentes canales.</p> <p>8.15 Contar con un motor de Business Intelligence</p> <p>8.16 Debe tener la capacidad de crear reportes personalizados de todos o algunos canales y debe poderse realizar mediante una interfaz gráfica.</p> <p>8.17 El contratista garantizará que cumple con requerimiento de Monitoreo a través de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>“Barge-in”</li> <li>Entrenamiento</li> <li>En modo de silencio</li> </ol> <p>8.18 El contratista garantizará la actualización de actividades de monitoreo</p> <p>8.19 El contratista garantizará fuente de música en espera</p> <p>8.20 El contratista garantizará funcionalidades telefónicas tales como: contestar, colgar, transferir, hacer conferencia, retención de llamada, silencio.</p> <p>8.21 El contratista garantizará que la solución cuenta con la herramienta de diseño de “guiones” (scripts)</p> <p>8.22 El contratista garantizará rechazo de llamada</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Basado en cuán ocupado está en cliente</li> <li>Basado en la utilización del sistema</li> </ol> <p>8.23 El contratista garantizará colgado o Terminación de llamada</p>
9	<b>Servicio Inbound</b>	<p>9.1 Debe permitir enrutar interacciones de Voz, Email, Chat, Video y redes sociales, mediante la aplicación de reglas de negocio y todo mediante una misma plataforma</p> <p>9.2 El contratista garantizará el poder enrutar las interacciones a los diferentes agentes con base en diferentes atributos como: origen, habilidades, perfil del cliente, nivel de servicio, tipo de solicitud, canal de comunicaciones, etc.</p>

Elaboró: Carolina Cruz Molina

FV: 01/10/15



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-53
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / PLIEGO DE CONDICIONES LICITACIÓN PÚBLICA	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 11 de 19

		9.3 El contratista configurará múltiples servicios entrantes por agente sobre la plataforma
		9.4 El contratista configurará diferentes modalidades de enrutamiento como: por habilidades, por tiempo promedio de espera, por horario, por estado de cola, por cantidad de agentes disponibles, por prioridad.
		9.5 El contratista configurará mensajes de retención a lo largo de la vida de la llamada
		9.6 El contratista garantizará Ruteo dinámico con base a Habilidades programadas
		9.7 El contratista garantizará - Ruteo por largo tiempo de espera
		9.8 Los agentes podrán adicionar a otro agente y hacer una conferencia para ayudar con la atención del ciudadano.
		9.9 El contratista garantizará ruteo basado bajo la condición sobre la relación de los recursos de grupo utilizados en el momento
		9.10 El contratista garantizará - ruteo directo a un agente específico
		9.11 El contratista garantizará Prioridad de ruteo
		9.12 El contratista garantizará susurro de mensajes al agente por voz y pantalla
10	<b>Servicio Outbound</b>	10.1 El contratista garantizará que la solución propuesta soporte la Marcación Previa
		10.2 El contratista garantizará que la solución propuesta soporte la Marcación Progresiva
		10.3 El contratista garantizará que la solución propuesta soporte la Marcación Predictiva
		10.4 El contratista garantizará Detección de máquinas contestadoras
		10.5 El contratista configurará Detección de no ring
11	<b>Sistema de grabación</b> <i>(grabación total)</i>	El sistema de grabación debe cumplir mínimo con las siguientes especificaciones técnicas:

Elaboró: Carolina Cruz Molina

FV: 01/10/15

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-53
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / PLIEGO DE CONDICIONES LICITACIÓN PÚBLICA	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 12 de 19

	<p>voz+pantalla almacenamiento meses)</p> <p>con 6</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesador de 4 Cores / Intel E5-2600 V2 (2.6 GHz), V3 (2.4 GHz) o V4 (2.1 GHz)</li> <li>• RAM: 8 GB</li> <li>• D.D: 1.2 TB 15K RPM</li> <li>• Sistema Operativo Linux Red Hat 7</li> </ul>	11.1 El contratista garantizará Grabación de voz de manera nativa
		11.2 El contratista garantizará Grabación de pantallas de manera nativa
		11.3 El contratista Clasificación y comentarios de la grabación.
		11.4 El contratista garantizará Reproducción de grabación- pausa, avanzar, retroceder.
		11.5 El contratista garantizará Control de volumen de grabación.
		11.6 El contratista garantizará Exportación de Grabación.
		11.7 El proveedor de la solución de grabación debe suministrar los sistemas operativos, bases de datos, servidores y cualquier otro equipo componente que requiera la solución para su correcto funcionamiento, en la sede de la Cancillería, solución que deberá quedar como propiedad de la Entidad.
		11.8 Debe poder contar con diferentes modos de grabación entre los que se encuentran: Masiva, ejecutiva, Reunión, basada en eventos, Conferencias
		11.9 El tipo de licenciamiento de la solución debe ser en un modelo basado en asientos, no se aceptarán soluciones con modelos basados en agentes nombrados
		11.10 El contratista garantizará Archivo de la grabación por un mínimo de 6 meses.
		12



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-53
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / PLIEGO DE CONDICIONES LICITACIÓN PÚBLICA	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 13 de 19

<i>Contacto Gestionado funcionalidad para el tratamiento de las redes sociales: Facebook, Twitter, este último deseable)</i>	12.1 Funcionalidad para 2 posiciones para agentes en el servicio de redes sociales del Centro de Contacto Gestionado. Estas funcionalidades deben ser configuradas en perfiles tales como: administrador, supervisor o agente.
	12.2 Gestión de Interacciones: a. ACD: enrutamiento inteligente de mensajes en función de niveles de servicio por canal, detección de palabras clave y determinación de prioridades a los grupos de agentes definidos. b. Integración de los canales web de comunicación (Twitter, Facebook), en una sola plataforma, a fin de tener todas las comunicaciones centralizadas. c. La solución de redes sociales se debe poder integrar de con la solución de omnicanalidad, y que cada interacción llegue a los agentes en forma de Chat dentro del mismo escritorio unificado del agente. d. El agente o supervisor podrá derivar las interacciones a otras áreas en caso de ser necesario. e. Contar con la trazabilidad de la interacción y de los mensajes contestados. f. Permitir que las interacciones manejen recepción y envío de archivos adjuntos. g. Monitorear en tiempo real informaciones, menciones, comentarios sobre los productos o servicios que se definan y promover a interacciones los que requieran gestión. h. Motor de búsqueda de interacciones y de contactos. i. Relacionar diferentes cuentas de redes sociales o direcciones digitales a un nombre o grupo clave de atención. j. Contestar o intervenir en los comentarios a través de una única

Elaboró: Carolina Cruz Molina

FV: 01/10/15



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-53
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / PLIEGO DE CONDICIONES LICITACIÓN PÚBLICA	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 14 de 19

	<p>plataforma y poder tener control sobre todas las respuestas.</p> <p>k. Información disponible del ciudadano, datos básicos, cantidad de seguidores, mensajes enviados.</p> <p>l. Permitir trabajar varias cuentas a la vez desde diferentes posiciones.</p> <p>m. Asignar un número de caso y tener la posibilidad de clasificar por tema la interacción.</p> <p>n. Agrupar en una sola lista las interacciones que se hagan en los perfiles de las redes y los mensajes internos que lleguen a las mismas.</p>
	<p>12.3 Gestión de operación:</p> <p>a. Deberá perfilar a los agentes/supervisores/monitores y darles determinados permisos y accesos de manera individual.</p> <p>b. Posibilidad de creación de grupos.</p> <p>c. Clasificación de interacciones por medio de etiquetas o por árbol de clasificación.</p>
	<p>12.4 Análisis:</p> <p>a. La herramienta deberá analizar la información y poder obtener reportes de control sobre la gestión.</p> <p>b. Deberá generar alarmas para anticiparse a comentarios que puedan ser virales, o a determinadas crisis que pudieran ocurrir en la red.</p> <p>c. Deberá clasificar todas las interacciones o menciones, a fin de luego poder obtener estadísticas.</p> <p>d. Deberá identificar la procedencia geográfica de los comentarios o menciones, cuando dicha información esté disponible.</p>

Elaboró: Carolina Cruz Molina

FV: 01/10/15



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-53
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / PLIEGO DE CONDICIONES LICITACIÓN PÚBLICA	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 15 de 19

		<p>12.5 Reportes: Debe contar con la misma herramienta de reoportes del centro de contacto, con el fin de ofrecer una visión de 360° sobre las interacciones de los ciudadanos a través de los diferentes canales</p> <p>12.6 Alarmas y acciones predeterminadas:</p> <p>a. Generará alarmas en función de los emisores del mensaje, contenido, palabras clave, etc.</p> <p>b. Permitirá reglas de negocio configurables que permiten, auto-clasificar los mensajes, enrutarlos a diferentes áreas o personas, filtrar, responder, auto-responder.</p> <p>12.8 Seguridad:</p> <p>a. Permitirá sistemas de contraseñas.</p> <p>b. Ofrecerá robusto sistema de permisos granular.</p> <p>c. El proponente garantizará Backup de la información durante la ejecución del contrato.</p>
13	<b>Integración con la plataforma existente en la Entidad</b>	<p>13.1 Dado el tipo de atención que se presta a la ciudadanía la disponibilidad del servicio es un punto crítico en el modelo, por ello es indispensable que la solución se pueda integrar de forma nativa a la solución de Comunicaciones Unificadas marca Avaya con la que actualmente se cuenta, con el fin de que en caso de alguna indisponibilidad del servicio la solución de Avaya pueda mantener arriba la atención por el canal de voz mediante un cambio simple a nivel de configuración, con el fin de enrutar las llamadas a los asesores a través del ACD nativo de la plataforma actual Avaya llamado Call Center Elite.</p> <p>Este nivel de integración también debe facilitar la posibilidad que en cualquier momento un asesor del centro de contacto pueda hacer una conferencia con expertos de Cancillería ubicados en cualquier parte del mundo con el fin de brindar el apoyo oportuno y especializado a la ciudadanía sin afectar la resolución de primer contacto.</p> <p>13.2 El contratista deberá incluir el licenciamiento necesario para el</p>

Elaboró: Carolina Cruz Molina

FV: 01/10/15



TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-53
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / PLIEGO DE CONDICIONES LICITACIÓN PÚBLICA	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 16 de 19

		<p>correcto funcionamiento de la solución de call center nativo de la plataforma Avaya Aura R7 para los 50 agentes requeridos, este licenciamiento debe incluir</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Extensión</li> <li>- Agente</li> <li>- Soft-Phone de agente.</li> </ul> <p>13.3 El contratista deberá realizar todas las configuraciones necesarias para el correcto funcionamiento de la solución de Avaya con la que hoy cuenta la Entidad.</p>												
14	<b>Acuerdos de Nivel de Servicio ANS</b>	<p>14.1 El contratista garantizará un nivel de servicio como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Horario de atención 7x24x365, tanto para software y hardware, en caso de que aplique</li> <li>- El oferente adjudicatario debe garantizar un respaldo del fabricante sobre la solución ofrecida a nivel de soporte de acuerdo a los siguientes niveles de servicio</li> </ul> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th><b>Corte de energía *</b></th> <th><b>Impacto severo sobre el negocio*</b></th> <th><b>Impacto sobre el negocio e impacto no relacionado con el servicio*</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Solicitudes enviadas vía web</td> <td>Dentro de quince (15) minutos</td> <td>Dentro de quince (15) minutos</td> <td>Dentro del horario laboral estándar</td> </tr> <tr> <td>Solicitudes enviadas vía telefónica</td> <td>Dentro de una (1) hora</td> <td>Dentro de dos (2) horas</td> <td>Al siguiente día hábil</td> </tr> </tbody> </table>		<b>Corte de energía *</b>	<b>Impacto severo sobre el negocio*</b>	<b>Impacto sobre el negocio e impacto no relacionado con el servicio*</b>	Solicitudes enviadas vía web	Dentro de quince (15) minutos	Dentro de quince (15) minutos	Dentro del horario laboral estándar	Solicitudes enviadas vía telefónica	Dentro de una (1) hora	Dentro de dos (2) horas	Al siguiente día hábil
	<b>Corte de energía *</b>	<b>Impacto severo sobre el negocio*</b>	<b>Impacto sobre el negocio e impacto no relacionado con el servicio*</b>											
Solicitudes enviadas vía web	Dentro de quince (15) minutos	Dentro de quince (15) minutos	Dentro del horario laboral estándar											
Solicitudes enviadas vía telefónica	Dentro de una (1) hora	Dentro de dos (2) horas	Al siguiente día hábil											

Elaboró: Carolina Cruz Molina

FV: 01/10/15





TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-53
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / PLIEGO DE CONDICIONES LICITACIÓN PÚBLICA	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 17 de 19

15	<b>Servicio de mensajes de SMS</b>	<p>15.1 Con el fin de ofrecer facilidades de contacto a los ciudadanos colombianos en el mundo, el contratista deberá ofrecer un servicio de envío de SMS desde Colombia a cualquier parte del mundo con el fin de notificar información de interés de la Entidad</p> <p>15.2 El servicio propuesto debe permitir la integración de la plataforma ofrecida vía SMPP o REST</p> <p>15.3 La solución debe ofrecer la posibilidad de envío de SMS a dos vías, de existir países en los que este servicio no esté disponible debe ser informado a la Entidad por escrito.</p> <p>15.4 Inicialmente se debe contemplar una capacidad de mínimo 500 SMS al mes durante la duración del contrato</p> <p>15.5 El Oferente adjudicatario debe garantizar que el número de mensajes de SMS sean acumulables, es decir; en caso de que en un mes no se utilice la totalidad de mensajes disponibles el remanente debe poder utilizarse al mes siguiente o en cualquier momento que así lo disponga la Entidad durante la duración del presente contrato</p>
15	<b>DRP</b>	<p>15.1 Alineados con la estrategia de DRP de la Entidad, la solución deberá soportar un esquema de contingencia que garantizará servicios básicos de voz ante una eventualidad, por medio de la conexión a un Gateway Avaya G450, en el CIAC ubicado en la calle 98, con los recursos DSP necesarios para su correcto funcionamiento.</p>
16	<b>Servicios Profesionales</b> <i>(Servicios profesionales sobre demanda permanentes para la habilitación completa del Centro de Contacto Gestionado): soporte tecnológico, sostenimiento del sistema, desarrollo de nuevos proyectos,</i>	<p>16.1 El contratista prestará todos los servicios profesionales que permitan obtener el plan de migración o nuevo plan de habilitación del servicio de la plataforma actual del Centro de Contacto Aspect Unified IP versión 7.1. a la nueva plataforma permitiendo alcanzar la optimización basada en mejores prácticas y aprovechamiento de la nueva tecnología.</p> <p>16.2 El contratista prestará los servicios profesionales para configurar la plataforma que permitirá soportar todas las facilidades, funcionalidades y servicios que la Entidad maneja actualmente.</p> <p>16.3 El contratista prestará apoyo técnico permanente en sitio en la operación cuando sea requerido por la Entidad y garantizará los servicios de continuidad operacional, servicios de evolución tecnológica,</p>

Elaboró: Carolina Cruz Molina

FV: 01/10/15



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-53
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / PLIEGO DE CONDICIONES LICITACIÓN PÚBLICA	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 18 de 19

	<i>servicio de reportería y transferencia de conocimiento)</i>	así como los servicios de administración y evolución funcional de la herramienta. 16.4 El contratista realizará visitas a la operación a través de un perfil consultor de conocimiento técnico y de gestión de operaciones del Centro de Contacto, quien entregará un reporte con recomendaciones para el mejoramiento de la operación.
17	<b>Trasferencia de conocimiento</b>	17.1 El contratista ofrecerá la siguiente capacitación:  a. Para el personal administrativo y de supervisión se deberá dictar una transferencia de conocimiento que garantice el buen uso de todas las funcionalidades de la solución, mínimo de 24 horas, al personal que sea indicado por el supervisor del contrato, en el lugar y cronograma de horas que sea determinado por el supervisor del contrato en mutuo acuerdo con el contratista, quien incluirá las herramientas físicas y tecnológicas para llevar a cabo la capacitación.  b. Para los orientadores de servicio se deberá dictar una capacitación con el fin de que conozcan las mejores prácticas de atención telefónica, así como también las facilidades que la solución ofrezca a nivel de desktop y softphone de agente. Esta capacitación debe ser mínimo de 12 horas. El personal que dicte la capacitación deberá presentar certificación de cursos o experiencia en las mejores prácticas de atención telefónica, al personal que sea indicado por el supervisor del contrato, en el lugar y cronograma de horas que sea determinado por el supervisor del contrato en mutuo acuerdo con el contratista, quien incluya las herramientas físicas y tecnológicas para llevar a cabo la capacitación.  c. El proponente deberá incluir las sesiones de transferencia de conocimiento en material interactivo (videos, audios, etc) para que sean usadas en cualquier momento por la Entidad.  d. El proponente deberá dictar una sesión de refuerzo para la transferencia de conocimiento de al menos 8 horas, durante la vigencia del contrato.

Elaboró: Carolina Cruz Molina

FV: 01/10/15



Libertad y Orden

TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CODIGO: GC-FO-53
NOMBRE:	GESTIÓN CONTRACTUAL / PLIEGO DE CONDICIONES LICITACIÓN PÚBLICA	VERSION: 1
RESPONSABILIDAD POR APLICACIÓN:	GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE LICITACIONES Y CONTRATOS	Página 19 de 19

18	<b>Certificaciones Ambientales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Debe cumplir con la norma ambiental RoHS y EU WEEE</li><li>• Debe cumplir con el estándar Energy Star.</li></ul>
19	<b>Documentación</b>	El contratista entregará todos los manuales de usuario que sirvan de base para la operación, monitoreo y configuración del servicio.
20	<b>Horarios</b>	Todas las labores de configuración y puesta en funcionamiento, que impliquen negación de algún servicio informático, se realizarán en horario no hábil programados conjuntamente entre el contratista y la Entidad. Estos tiempos podrían ser horas nocturnas, sábados o domingos, sin incurrir en costos adicionales para la Entidad.

---

**FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL**

DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL		
Nombre:		
CC No.		
DATOS DEL PROPONENTE		
Nombre	NIT:	
Dirección		
Ciudad.	Teléfono	Email

Elaboró: Carolina Cruz Molina

FV: 01/10/15