

OBSERVACIONES PROCESO DE COTIZACIÓN 143256 18 de enero de 2023

OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S

Preguntas:

1. Agradecemos por favor confirmar actualmente en qué lugar está la operación ejecutando sus labores (Presencial o en casa), si es en las dos modalidades, agradecemos informar en que porcentaje.

Respuesta: Actualmente la operación funciona 80% en casa y 20% en sede

La operación en casa depende del desempeño de los agentes al mantener sus indicadores sobre el 110%

2. Agradecemos por favor confirmar el perfil del Agente Profesional en ciencias de la salud.

Respuesta: Profesional en Ciencias de la salud o Humanas o Sociales o Administrativas.

Experiencia: 1 año en manejo de operaciones en Call Center, de los cuales mínimo uno será en Entidades prestadores de salud

3. Para el Chatbot OS debe realizar el desarrollo/migración de los servicios automatizados actualmente a través del Chatbot Smart?

Respuesta: El futuro operador a partir de la información entregada por el operador actual y de conformidad con lo que establece el Acuerdo Marco de Precios deberá realizar la migración o desarrollo de cada uno de los servicios que son susceptibles a ser automatizados.

4. Para el Chatbot ¿Qué servicios le interesa a la entidad que sean gestionados por el Chatbot Smart sin la intervención de un asesor? Por favor compartir una breve descripción de cada uno de estos servicios

Respuesta:

Una vez se identifica que un usuario que ingreso a cualquiera de los canales de chat, deberá validarse derechos y algunas reglas de negocio. De acuerdo con esto se determinará si el flujo se remite a agente humano o continuo dentro del proceso automatizado.

Para cada línea de servicio (agendamiento de citas, línea servicio al ciudadano y línea 106) se entregara una guía con el derecho y reglas de negocio con los cuales se deberá diseñar los flujos

5. ¿Para el Chatbot Los flujos del Chatbot Smart serán los mismos para los diferentes canales en donde este se implemente o por cada canal se dispondrán de flujos o temas diferentes?

Respuesta: Para cada canal (línea) se dispondrán flujos diferentes

6. Para el Chatbot ¿Cuántas conversaciones mensuales proyecta la entidad recibir con el Chatbot Smart?

Respuesta: 120.000 conversaciones mensuales

7. Para el Chatbot ¿Para el Chatbot Smart se requiere alguna integración (vía API o Web Service) con alguna aplicación de la entidad? Si la respuesta es afirmativa por favor confirmar cual sería la funcionalidad de cada una.

Respuesta: Para la línea de asignación de citas médicas, se requiere integración con la plataforma Bogotá Salud Digital, esta plataforma recibe transacciones vía web service, pero también, una interfase mediante API-REST, se cuenta con una guía de desarrollo y funcionalidad los cuales se compartirán al proveedor seleccionado una vez firme el acuerdo de confidencialidad.

Para la línea de servicio a ciudadano la entidad cuenta con un servicio chatbot, este dispone de una salida que le permitirá transferir el chat a un profesional en el skill del contact center, por lo cual no se dispone o espera construir el servicio chatbot Smart para esta línea.

En cuanto a la línea 106, actualmente las interacciones de whatsapp son atendidas únicamente por personal humano, sin embargo, es susceptible de construir un servicio automatizado que facilite la comunicación con el ciudadano, de verse la necesidad, la construcción parte desde la fase de levantamiento de información.

8. Para el Chatbot ¿Cuál es el volumen de preguntas frecuentes que dispone la entidad para incluir en el asistente virtual?

Respuesta: No se tiene a la fecha una información consolidada, se deberá construir a partir de la necesidad de cada línea y de la información histórica que pueda resultar útil para alimentar la base de datos del asistente virtual.

9. Para el Chatbot, el proceso de gestión de citas actualmente lo hacen apoyados 100% con asesor o la entidad cuenta con alguna parte automatizada del proceso en mención?

Respuesta: A la fecha se cuenta con un flujograma de automatización de chat para la línea de agendamiento de citas médicas en la modalidad de medicina general. Aproximadamente se atienden a través de Chat Bot Smart 239.074 interacciones, se espera aumentar a 800.000

10. Para el Chatbot Por favor confirmar en cuales de los siguientes canales debe quedar habilitado el Chatbot Smart de la entidad:

Respuesta

- a) Página web SI
- b) WhatsApp SI
- c) Facebook NO
- d) Twitter NO

11. Para el Chatbot Agradecemos por favor compartir el histórico de las transacciones en los último

Respuesta:

Tabla 1. Histórico transacciones por canales automatizados

Gestión CHAT WEB	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO
CONTACTOS RECIBIDOS	0	13.287	61.006	42.583	43.177	33.335	70.091	71.338	87.416	63.790	85.307	90.063	82.678	32.44
CONTACTOS CONTESTADOS	0	2.337	21.592	35.024	38.212	29.724	39.620	38.214	42.282	33.605	33.992	30.115	28.803	31.07
NIVEL DE ATENCION	0%	18%	35%	82%	89%	89%	57%	54%	48%	53%	40%	33%	35%	96

Gestión WHATSAPP	2022	2022	2022	2022	2022
	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT
CONTACTOS RECIBIDOS	1.423	6.935	4.023	6.217	11.884
CONTACTOS CONTESTADOS	1.423	6.935	3.724	6.046	11.693
NIVEL DE ATENCION	100%	100%	93%	97%	98%

12. Para el Voicebot ¿El uso del Voicebot será para llamadas entrantes o salientes?

Respuesta: Únicamente para llamadas entrantes; sin embargo la entidad podrá durante la ejecución de la orden de compra definir junto con el operador los aspectos de Voicebot Smart para alguna campaña especial

13. Para el Voicebot ¿Qué servicios le interesa a la entidad que sean gestionados por el Voicebot sin la intervención de un asesor?

Respuesta: El futuro operador a partir de la información entregada por el operador actual y de conformidad con lo que establece el Acuerdo Marco de Precios deberá realizar la implementación y el desarrollo del Voicebot Smart para la línea de servicios de agendamiento de citas contratados en la orden de compra, la entidad entiende que este servicio se debe construir desde una fase inicial de levantamiento de información y construcción, según las características del servicio de agendamiento.

14. Para el Voicebot De acuerdo a la pregunta anterior por favor compartir una breve descripción de cada uno de estos servicios

Respuesta: La herramienta deberá permitir que el usuario navegue por el flujo de asignación de citas médicas a través de mensajes breves de voz, facilitando al usuario la continuidad de cada paso dentro del flujograma hasta la asignación del servicio

Solo aplica para la línea de servicio de agendamiento de citas

15. Para el Voicebot ¿Para el Voicebot se requiere alguna integración (vía API o Web Service) con alguna aplicación de la entidad? Si la respuesta es afirmativa por favor confirmar cual sería la funcionalidad de cada una.

Respuesta: Para la línea de asignación de citas médicas, se requiere integración con la plataforma Bogotá Salud Digital, esta plataforma recibe transacciones vía web service, pero también, una interfase mediante API-REST, se cuenta con una guía de desarrollo y funcionalidad los cuales se compartirán al proveedor seleccionado una vez firme el acuerdo de confidencialidad.

16. Para el Voicebot ¿Cuál es el volumen de preguntas frecuentes que dispone la entidad para incluir en el Voicebot?

Respuesta: No se tiene a la fecha una información consolidada, se deberá construir a partir de la necesidad de la línea de asignación de citas y de la información histórica que pueda resultar útil para alimentar la base de datos del asistente virtual.

17. Para el Voicebot ¿Se requiere la opción de desborde a asesor en el Voicebot?

Respuesta: Si se requiere. El Voicebot debe tener la capacidad de identificar que el usuario no se familiariza con la herramienta y debe desbordarlo al flujo que lo lleve a un agente humano.

18. Para el Voicebot Agradecemos por favor compartir el histórico de las transacciones en los últimos dos años

Respuesta: No se tiene esta información, el desarrollo debe partir de una fase de levantamiento de información para su posterior construcción.

19. Para la licencia RPA ¿La licencia requerida por la entidad es atendida o desatendida?

Respuesta: La entidad entiende que el operador actual esta usando una solución RPA "atendida", sin embargo, aclara que las soluciones RPA deberán usarse "*para llevar a cabo la automatización de procesos de negocio o algunas actividades dentro de determinado proceso y lograr con esto eficiencia en los flujos de trabajo, reducir cuellos de botella, optimizar los procesos*", el proveedor deberá hacer uso de las herramientas para automatización en la arquitectura que mejor se adapte a las necesidades del agendamiento de citas médicas.

20. Para la licencia RPA El licenciamiento RPA que tienen actualmente con cual fabricante lo tienen contratado (UiPath, Automation Anywhere, otro, ¿cuál?

Respuesta: El operador actual reporta el licenciamiento a través del fabricante MicroFocus, Es autonomía del futuro definir cuál es su proveedor de RPA, buscando eficiencia y eficacia.

21. ¿Para la licencia RPA Cuantas licencias y de que tipo (atendida o desatendida) tienen funcionando actualmente?

Respuesta: La Orden de compra actual, incluye 41 licencias RPA, la entidad entiende que son licencias de tipo atendida, sin embargo, aclara que las soluciones RPA deberán usarse "*para llevar a cabo la automatización de procesos de negocio o algunas actividades dentro de determinado proceso y lograr con esto eficiencia en los flujos de trabajo, reducir cuellos de botella, optimizar los procesos*", el proveedor deberá hacer uso de las herramientas para automatización en la arquitectura que mejor se adapte a las necesidades del agendamiento de citas médicas.

22. Para la licencia RPA Cual es el % de uso de las licencias contratadas actualmente?

Respuesta: Se encuentra en uso la totalidad de las 41 licencias contratadas, sin embargo, se aclara que el futuro operador deberá diseñar la arquitectura que mejor se adapte a las necesidades del agendamiento de citas médicas.

23. Para la licencia RPA ¿Que procesos requiere la entidad que sean automatizados con el robot RPA? para cada uno de ellos por favor confirmar la siguiente información:

Procesos requeridos a automatizar

- Asignación de citas
- Cancelación de citas
- Reprogramación de citas médicas

a) Descripción del proceso

Respuesta: Un ciudadano se comunica a la línea de citas médicas, en busca de una cita, reprogramar o cancelar, el proceso inicia con la comprobación de derechos, identificación de la subred a la cual pertenece, se validan unas reglas de negocio de acuerdo con la guía

de asignación de citas médicas, paso seguido se hace la búsqueda de cupos, se entrega las opciones al ciudadano, si este acepta se genera la asignación, si no se hace nuevamente el proceso máximo tres veces, el proceso debe tener salidas a agente humano que depende de la guía dispuesta para el servicio.

b) Promedio mensual de transacciones

Respuesta: La cantidad mensual es alrededor de 150.000 interacciones con el bot, considerando que durante el proceso se identifican salidas a agente humano.

c) Frecuencia de ejecución (Ej: todos los días, 1 vez a la semana, 1 vez al mes, etc)

Respuesta: Todos los días, se ejecuta permanentemente durante la jornada de servicio, incluso al ser una herramienta automatizada puede mantenerse activa las 24 horas del día.

d) Horas en las que se ejecuta (horario específico del día en el que se ejecuta el proceso)

Respuesta: Se ejecuta permanentemente durante la jornada de servicio, incluso al ser una herramienta automatizada puede mantenerse activa las 24 horas del día.

e) Duración de cada ejecución (el tiempo que tarda actualmente la o las personas encargadas en ejecutar el proceso)

Respuesta: Consideramos que cada interacción con la arquitectura actual tarda cerca de 10 minutos. TMO del servicio.

f) por favor compartir el flujograma de cada proceso automatizado o que la entidad requiere automatizar con RPA

Respuesta: Se comparten los flujogramas del proceso de agendamiento de citas medicas y de servicio al ciudadano.

24. En el Ítem Analytics ¿qué indicadores o métricas espera la entidad que se logren visualizar desde el dashboard de la licencia de Analytics?

Respuesta: Indicadores de Tráfico Telefónico (visto por día, por semana, por mes)

- Número de llamadas recibidas
- Número de llamadas contestadas
- Número de llamadas abandonadas
- ASA
- TMO
- Nivel de servicio
- Nivel de atención
- Citas asignadas por el Contact Center
- Citas asignadas por las subredes
- Citas asignadas por grupo de especialidad
- Citas asignadas detalladas por canal
- Lista de espera de pacientes por especialidad
- Tipificación de llamadas contestadas vs llamadas asignadas

- Informe de mensajería de recordación
- Indicadores Canal WhatsApp por línea de atención.
- Toma de tiempo del rendimiento de los aplicativos
- Indicadores de gestión de personal
- Ausentismo
- Asistencia

Nota: La entidad se reserva el derecho de exigir cada uno de los indicadores descritos en la ficha técnica del acuerdo marco de precios CCE-25 -AMP -2021 servicios BPO II.

25. En el Ítem Analytics ¿Qué preguntas busca responder con la analítica de datos en la campaña?

Respuesta

- Rendimiento del proveedor del Contact Center
- Eficiencia y eficacia de las herramientas automáticas
- Eficiencia y eficacia de los agentes humanos
- Satisfacción del usuario
- Calidad del servicio
- Capacidad con respecto a la demanda y a la oferta
- Rendimiento de los servicios
- Condición de las herramientas

El futuro operador deberá tener en cuenta que durante la ejecución de la orden de compra y con base en los informes de minería de datos y de calidad la entidad podrá requerir ingresar nuevos criterios para analítica.

26. En el Ítem Analytics ¿Cuáles son los canales de atención abordados dentro de la analítica de información?

Respuesta

- Chat Bot
- Chat web
- Canal telefónico
- WhatsApp

Con alcance a todas la líneas (Asignación de citas médicas, línea de servicio al ciudadano, línea 106)

27. En el Ítem Analytics ¿la información utilizada para los modelos analíticos provendrá de fuentes de OS o de cliente?

Respuesta

- Se deben considerar todas las fuentes posibles:
- La plataforma omnicanal del operador
- HIS, que son los sistemas de Información Hospitalaria de las subredes.
- Plataforma de interoperabilidad Bogotá Salud Digital

13614

- Bases de datos de Capital Salud
- El sistema de información funcional de Servicio al Ciudadano
- El sistema de información funcional de la línea 106.

28. En el Ítem Analytics ¿en la actualidad cuenta con modelos analíticos funcionales sobre estos datos?

Respuesta

- Los modelos desarrollados por el anterior operador.
- El futuro operador a partir de la información entregada por el operador actual y de conformidad como lo establece el acuerdo marco de precios deberá realizar la implementación y el desarrollo de la herramienta de analytics, para cada de las líneas contratadas bajo la orden de compra.

29. En el Ítem Analytics ¿en caso de necesitar acceso a datos que no estén dentro de nuestro aplicativos, podríamos tener acceso a través de una conexión directa?

Respuesta: A través del canal dedicado contratado para acceder a los sistemas de información que seas necesarios.

30. En el Ítem Analytics ¿Cuál es la periodicidad con la que requiere recibir la información?

Respuesta: Día vencido.

31. Para WhatsApp ¿La entidad cuenta actualmente con alguna línea WhatsApp Business API verificada? Si a respuesta es afirmativa, por favor confirmar quien es el Service provider

Respuesta: FACEBOOK, BROKER INFOBIP

32. Para WhatsApp La entidad está dispuesta a realizar la migración del WhatsApp a uno de nuestro BSP?

Respuesta: Si estamos dispuestos como entidad a realizar la migración al proveedor de soluciones de negocio del nuevo operador, la gestión la deberá realizar el nuevo operador y asumir los costos que se surjan por el cambio.

33. Para WhatsApp ¿La entidad cuenta con un canal de WhatsApp para la atención de sus usuarios?, si la respuesta es afirmativa por favor compartir el histórico mensual de conversaciones por este canal

	2022	2022	2022	2022	2022	2022	2022
Gestión WHATSAPP	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
CONTACTOS RECIBIDOS	1.423	6.935	4.023	6.217	11.884	9.021	5.981
CONTACTOS CONTESTADOS	1.423	6.935	3.724	6.046	11.693	8.902	5.934
NIVEL DE ATENCION	100%	100%	93%	97%	98%	99%	99%

34. Para WhatsApp ¿El servicio de WhatsApp será utilizado para realizar campañas outbound con envío de HSM?, Si la respuesta es positiva por favor compartir la volumetría de las campañas outbound estimadas a enviar

Respuesta: Inicialmente no se contempla esta funcionalidad, porque el registro de whatsapp bussiness ante Facebook no lo permite, sin embargo, se requiere que durante la ejecución de la orden de compra se realice la gestión para permitir dicho servicio, una vez activado se estima que los mensajes de whats app por mes inicien alrededor de los 10.000 mensajes y se incrementen cada mes en 10.000, aunque el tope dependerá de las pruebas y receptividad por parte de los ciudadanos.

35. ¿Cuál es el % de monitoreo o cantidad específica de llamadas que desean analizar con el servicio de Speech Analytics?

Respuesta: El operador deberá considerar lo establecido en la ficha técnica del Acuerdo marco de precios CCE-025-AMP-2021

"Dentro de las herramientas de monitoreo y calidad, el Proveedor debe disponer de una herramienta que permita realizar de manera masiva el control de calidad a partir de las conversaciones almacenadas.

La herramienta de permitir extraer información a partir del análisis de las conversaciones almacenadas. El análisis se realiza a partir del reconocimiento del habla, en el cual se transcribe la conversación a texto.

Adicionalmente, se debe realizar el reconocimiento cualitativo, detectando las características del ciudadano en su forma de hablar, por ejemplo: Estado emocional, género, idioma, etc. Se debe hacer el análisis de todos estos factores para obtener información de los ciudadanos, como sus gustos, preocupaciones, fallas de la operación, agentes y demás, finalmente se deben proponer las acciones de mejora tanto para la Entidad Compradora en el core de la operación, como para el Proveedor en gestión de los servicios.

El uso de esta herramienta aplica sobre los canales de comunicación por voz, y sobre las transacciones grabadas

El uso de la herramienta se contempla para llevar a cabo la auditoría de las transacciones en el mes y detectar errores críticos de usuario o negocio de acuerdo con el ANS, así como para establecer oportunidades de mejora en la operación."

36. ¿Cuáles campañas, servicios o procesos desean analizar con el servicio de Speech Analytics?

Respuesta: Todas las líneas deberán tener disponible el servicio y se definirá durante la ejecución de la orden de compra las condiciones y % de uso.

37. ¿Cuentan con una matriz de calidad o evaluación para realizar el análisis de las llamadas que desean auditar con el servicio de Speech Analytics?

Respuesta: Si se cuenta con una matriz de calidad elaborada por el operador actual, durante la fase de implementación se hará la entrega de la misma.

38. A nivel estratégico, ¿Qué información le gustaría analizar? ¿En otras palabras, cuales son los objetivos de negocio que desea analizar?

Respuesta: Uno de los principales objetivos que se pretende alcanzar con la herramienta analits es evidenciar que tanto las herramientas automatizadas como los agentes humanos están cubriendo la necesidad del usuario.

39. Se entiende que la compensación salarial basada en el SMMLV a cancelar para todo el personal solicitado por la entidad debe corresponder al mismo ingreso base de cotización para el cálculo de la carga prestacional o ¿existe la posibilidad que una parte del salario pueda ser pagado en bonos y/o de otra manera que no forme base del IBC para la liquidación de parafiscales y/o prestaciones sociales?

Respuesta: Los valores mínimos a pagar para cada perfil están definidos en la operación principal del Acuerdo Marco de Precios CCE-025-AMP-2021, el operador deberá cumplir como mínimo en lo establecido dentro del acuerdo y de conformidad con las leyes colombianas para el pago de las prestaciones sociales.

40. Agradecemos confirmar el tiempo de capacitación para el personal nuevo que ingrese y por favor nos puedan confirmar quien será el responsable de dictar la capacitación.

Respuesta:

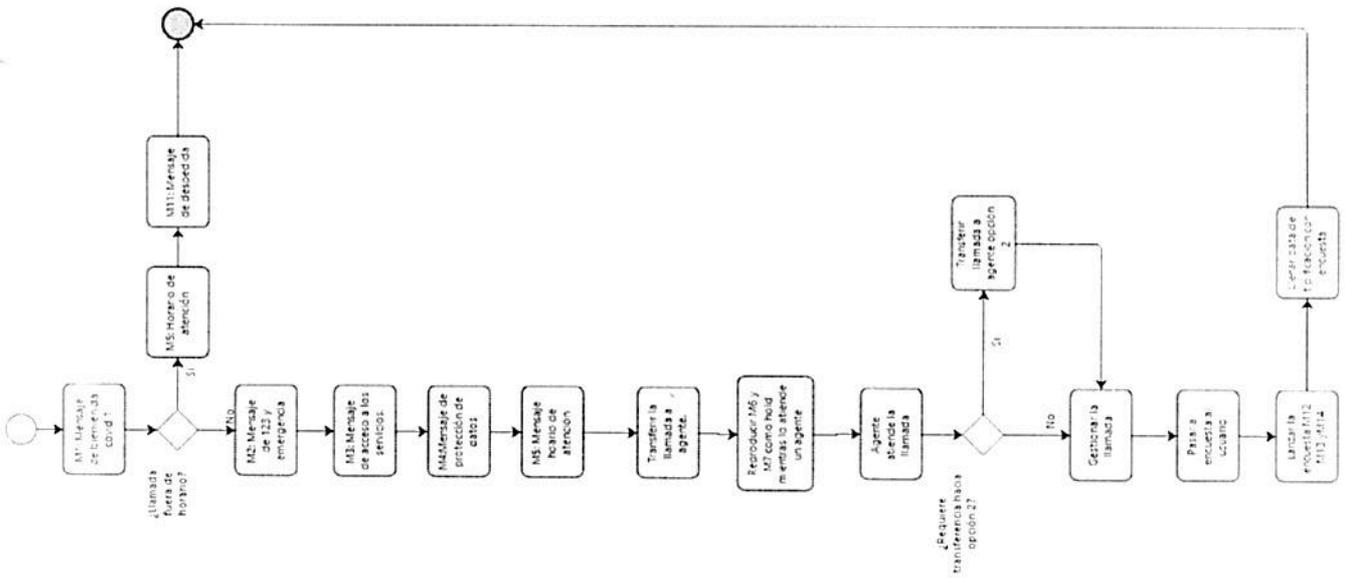
La entidad contratante a través de las Subredes Integradas de Servicios de Salud capacitará a los formadores y los formadores deben replicar la información a los agentes

y/o profesionales que interactúan directamente con el usuario mediante el desarrollo de un plan de capacitación.

El citado plan fue acompañado por los referentes técnicos y funcionales de cada una de las Subredes y tuvo una duración teórica de una semana (6 días) para cada uno de los grupos de asesores y staff que forman la línea.

De otra parte, de conformidad con el Acuerdo Marco de Precios la capacitación de personal debe realizarse en 20 días hábiles.

139



14014

OBSERVACIONES PROCESO DE COTIZACIÓN 143256 19 de enero de 2023

UNION TEMPORAL ASD-IQ

Desde la UT ASD-IQ agradecemos alcance de la Entidad a las siguientes inquietudes:

1. Canal de internet: En el simulador la entidad compra un solo canal de internet y es el principal. ¿se tiene contemplado asignar canal de contingencia?

Respuesta: No se tiene contemplado asignar canal de contingencia,

2. RPA: En el simulador observamos compra de 20 licencias RPA a 5 meses de duración, agradecemos aclarar si ¿el tiempo es a razón de tener el proyecto RPA solamente 5 meses del contrato y luego migrar a otro esquema de conexión, o se adicionará a 10,5 meses del contrato total? Agradecemos validar ya que los términos de negociación a corto tiempo incrementan costos de operación.

Respuesta: El contrato a solo 5 meses para los RPA, obedece a que se realizó una evaluación sobre la infraestructura actual con referencia a eficiencia y eficacia y se pretende implementar nuevas herramientas de automatización en conjunto con los RPA. Las soluciones RPA implementadas deberán demostrar o aportar al indicador Nivel de Servicio en una tasa mayor al 20% o demostrar que por cada RPA se aporta en el agendamiento de citas un equivalente a 3 agentes humanos.

3. Control licenciamiento RPA: Entendiendo que el volumen de licencias RPA que la Entidad relaciona en el simulador es necesario para su operación actual. Agradecemos confirmar cuál será el mecanismo de control de facturación sobre dichas licencias, con el fin de garantizar que los oferentes para este evento coticen y provean la cantidad realmente solicitada por la Entidad. ¿se exigirá soportes de fabricante de cada licencia con su código único o se tiene otra forma de control desde alguna consola o soporte?

Respuesta: El proveedor deberá dar cumplimiento a lo establecido en t la ficha técnica del acuerdo marco de precios CCE -025- AMP - 2021, así mismo deberá demostrar en sus informes que se cumple con lo requerido para el pago de la factura mensual, incluye los logs de cada RPA

4. Operación RPA: Agradecemos ampliar información sobre cuales plataformas intervendrá el RPA a implementar y los servicios o canales de gestión (IVR, chat, WhatsApp) y si aplica todos los tipos de agendamiento y las 4 subredes del servicio.

Respuesta: El operador deberá hacer uso de las licencias RPA de tal manera que se automaticen y optimicen todos aquellos procesos que intervengan en el agendamiento de citas médicas, buscando reducir los tiempos de interacción con IVR, con cada plataforma de sistema de información, incluyendo la plataforma de Interoperabilidad Bogotá Salud Digital y cualquier otra consulta que se haga a los sistemas de información.

De la misma manera las licencias RPA deberán usarse para el servicio del Chat Bot Smart, tal como se establece en la ficha técnica del acuerdo marco de precios CCE -025- AMP - 2021.

5. Gestión Capital Salud: Agradecemos ampliar información del flujo de gestión de la campaña de Capital salud, entendemos aplica para usuarios de régimen contributivo o de EPS con plan de beneficios, estas llamadas deben ser desbordadas directamente a agente del contact center, o debe considerarse que estas llamadas también sean atendidas en la interacción IVR – RPA ó IVR – Bogotá Salud digital, de igual forma confirmar si se debe desplegar los canales Chatbot y WhatsApp para este alcance.

Respuesta: En el componente de Capital Salud y en su proceso de asignación de citas médicas al régimen Contributivo se estima hace parte del componente de asignación de citas médicas de las subredes, en consecuencia, los consumos hacia los sistemas de información se comportan de la misma manera que lo hace la campaña del régimen subsidiado, sin embargo, se deberá crear un flujograma específico para régimen contributivo haciendo uso de IVR, RPA, Chat Bot y o Voice Smart y WhatsApp. Dentro del flujo de este servicio se pretende realizar desbordes priorizados.

6. Usuario Capital salud: ¿Estos usuarios serán identificados por web service o base de datos suministrados por Capital salud para su consumo o consulta?

Respuesta: Se deberá consultar la base de datos entregada por capital salud y de la misma se extrae el campo que indique que el usuario pertenece al régimen subsidiado o contributivo.

7. Cabinas telefónicas: Al momento de levantar la bocina en la cabina telefónica, la llamada debe ingresar directamente a un agente de Contact center, ¿o debe iniciar las opciones de agendamiento automático del IVR con opciones de RPA y servicios web service?

Respuesta: Inicialmente se plantea que la llamada ingrese directamente a un agente sin mediar anuncios IVR, se entiende que el sistema identifica desde cual subred se genera la llamada y el desborde se hace a un agente que este en el Skill de la subred para la cual va a ser solicitada la cita médica.

OBSERVACIONES PROCESO DE COTIZACIÓN 143256 19 de enero de 2023

MILLENIUM

1. Solicitamos respetuosamente a la entidad respecto al servicio CABINA DE CONTACTO TELEFONICO, confirmar las direcciones de los sitios de instalación y la disponibilidad de punto de red con internet y energía para cada cabina.

Respuesta:

Cada Subred cuenta con un número de Centros de Atención Prioritaria de Salud - CAPS relacionados a continuación:

Subred Norte

- Suba: Carrera 92 # 147C-30
- Gaitana: Transversal 116C # 133-18
- Fray Bartolomé: Carrera 65 # 103-66
- Calle 80 – Engativá: Transversal 100A # 80A-50
- Emaús: Calle 64C # 121-76
- Chapinero: Calle 66 # 15-41
- Verbenal: Carrera 18ª # 187-91
- San Cristóbal: Calle 164 # 7F-10
- Garcés Navas: Carrera 107 # 75B-08
- Boyacá Real: Carrera 74a # 69a – 38
- Rincón: Carrera 94b # 129b - 04

Subred Sur

- Meissen: Calle 60g # 18b - 36 sur
- San Benito: Calle 58# 18b - 25 sur
- El Tunal: Transversal 22 # 47b – 35 sur
- El Carmen: Calle 48 a # 28 – 89 sur
- Candelaria: Transversal 36 # 59B-59 sur
- Abraham Lincon: Carrera 12 # 53-90 sur
- Marichuela: Calle 76 sur # 14-74
- Betania: Calle 76B sur # 7-64
- Vista Hermosa: Carrera 18C # 66ª–55 sur
- Ismael Perdomo: Calle 63ª sur # 71F-59

Subred Centro Oriente

- Chircales: Transversal 5L bis # 48F - 69 sur
- Samper Mendoza: Carrera 23 # 22A -26
- Perseverancia: Carrera 5 # 33A -45
- Primero de Mayo: Calle 22 sur # 8A -58
- Olaya: Carrera 21 # 22-51 sur
- Altamira: Carrera 12ª Este # 42-32 sur
- Santa Clara: Carrera 10 # 1-59 sur
- Bravo Páez: Calle 35B sur # 25ª – 37
- Diana Turbay: Carrera 1F # 48 X- 76 sur

Subred Sur Occidente

- El Provenir: Carrera 87 # 53B - 51 Sur - CAPS Patios: Calle 2 A # 88B 47
- Patio Bonito Tintal: Calle 10 # 86-58
- Cabañas: Calle 57 Sur # 89B-19
- Occidente de Kennedy: Transversal 74F # 40B-54 Sur
- Zona Franca: Carrera 106 # 15ª – 32
- Trinidad Galán: Carrera 60 # 4-15
- Pablo VI Bosa: Calle 70ª sur # 77I - 26
- Bosa Centro: Calle 65 sur # 80H – 44
- Patios: Calle 2ª # 88B – 47
- Bomberos: Calle 40C sur # 79-10

De acuerdo con la demanda de servicios identificada por cada Subred, se determinará la ubicación de las cabinas telefónicas. El área de TI de cada Subred garantizará la instalación del punto o puntos de eléctricos y de internet o telefonía que se requiera para la instalación de la cabina.

2. Respecto al servicio Voicebot Smart ¿solicitamos confirmar si el sistema de conversión de voz a texto debe ser reentrenable con los fallos identificados en cuanto a transcripción de especialidades y otros ítems de detección de variables?

Respuesta: El futuro operador a partir de la información entregada por el operador actual y de conformidad con lo que establece el Acuerdo Marco de Precios deberá realizar la implementación y el desarrollo del Voicebot Smart para la línea de servicios de agendamiento de citas contratados en la orden de compra, la entidad entiende que este

servicio se debe construir desde una fase inicial de levantamiento de información y construcción, según las características del servicio de agendamiento.

Tal como lo establece la ficha técnica del Acuerdo Marco de Precios el servicio de voicesmart debe contar con herramientas de:

- Robotic Process Automation RPA
- Artificial Intelligence AI
- Machine Learning
- Natural Language Processing NLP
- Speech to text

3. Solicitamos confirmar por favor ¿Cuáles son las de métricas y en que umbral se encuentran actualmente para el entrenamiento del Voicebot Smart?

Respuesta: El futuro operador a partir de la información entregada por el operador actual y de conformidad con lo que establece el Acuerdo Marco de Precios deberá realizar la implementación y el desarrollo del Voicebot Smart para la línea de servicios de agendamiento de citas contratados en la orden de compra, la entidad entiende que este servicio se debe construir desde una fase inicial de levantamiento de información y construcción, según las características del servicio de agendamiento.

4. ¿El Dataset necesario para la construcción del Voicebot Smart es provisto por la entidad?, si es provisto por la entidad ¿qué características tiene?

Respuesta: El futuro operador a partir de la información entregada por el operador actual y de conformidad con lo que establece el Acuerdo Marco de Precios deberá realizar la implementación y el desarrollo del Voicebot Smart para la línea de servicios de agendamiento de citas contratados en la orden de compra, la entidad entiende que este servicio se debe construir desde una fase inicial de levantamiento de información y construcción, según las características del servicio de agendamiento.

5. ¿Si se consumen los minutos de Voicebot Smart 911.000 cotizados mensualmente, los minutos adicionales como se facturarán?

Respuesta: Los servicios se facturaran de acuerdo al consumo efectivamente prestado. En el caso que se supere la cantidad contratada en la orden de compra, se deberá presentar un informe de validación de consumo y la entidad definirá su pago bajo un plan de mejora.

6. Solicitamos a la entidad confirmar cuanto tiempo tendrá el futuro adjudicatario para implementar el servicio de Voicebot Smart cumpliendo con los 911.000 minutos mensuales

Respuesta: De conformidad con la respuesta de la pregunta 4 el proveedor deberá presentar un plan de trabajo concertado para la implementación del servicio de Voicebot Smart

7. En referencia al ítem Voicebot Smart, este servicio para su ejecución y operación de Inteligencia artificial y machine learning requiere de bases de datos robustas históricas y un número representativo de grabaciones de llamadas para realizar su desarrollo e implementación; solicitamos a la entidad ¿confirmar si disponen de esta información? y ¿en cuánto tiempo entregarían la información para entrenar el Voicebot Smart? y así operar 911.000 minutos mensuales con base a los requerimientos de la entidad.

Respuesta: No se tiene a la fecha una información consolidada, se deberá construir a partir de la necesidad de la línea de asignación de citas y de la información histórica que pueda resultar útil para alimentar la base de datos del asistente virtual.

8. ¿Solicitamos a la entidad confirmar cuántos meses se tienen para crear los modelos NLP Deep learning en el servicio Voicebot Smart, y si no se implementan se contemplaría una multa al contrato adjudicado?

Respuesta: De conformidad con la respuesta de la pregunta 4 el proveedor deberá presentar un plan de trabajo concertado para la implementación del servicio de Voicebot Smart donde se definirán los meses de implementación. El no cumplimiento se tratará conforme lo establece el Acuerdo Marco de Precios CCE – 025 – AMP – 2021

9. ¿Solicitamos a la entidad confirmar por qué se requieren 1.200 licencias CAL Si solo son 400 Asesores?

Respuesta: La entidad se permite aclarar que la cantidad de agentes requerida para la línea de agendamiento de citas del régimen subsidiado y contributivo son 290 agentes y reserva 10 recursos adicionales para apoyo del personal de campañas especiales. Cada agente deberá tener una sesión tipo cliente servidor con los 4 sistemas de información hospitalaria de las 4 Subredes Integradas de Servicios de Salud Norte, Centro oriente, Sur y Sur Occidente

10. ¿Solicitamos a la entidad confirmar por favor si la conexión entre data center, se puede contar con doble anillo por cada sede de 500 Mbps activo activo para garantizar un 1G de Conexión a o se puede contar con un anillo doble activo pasivo de 1G?

Respuesta: Para la entidad resulta favorable la primera opción con un doble anillo de 500Mbps activo activo.

11. Respecto al servicio IT-BPO-622 SERVIDOR DE APLICACIONES Y COMPONENTES se solicitan 25 servidores, con una concurrencia máxima es de 30 sesiones para un total de 750 conexiones concurrentes; si son solamente 400 Usuarios cual es el motivo de solicitar 25 servidores.

Respuesta: La entidad se permite aclarar que la cantidad de agentes requerida para la línea de agendamiento de citas del régimen subsidiado y contributivo son 290 agentes y reserva 10 recursos adicionales para apoyo del personal de campañas especiales.

El dimensionamiento realizado por la entidad obedece a contratar una franja de servidores que permitan tener una concurrencia de usuarios de cada servidor alrededor de las 30 conexiones; sin embargo el proveedor deberá tener en cuenta su infraestructura, conectividad, latencias y rendimiento de cada servidor dispuesto al servicio.

La entidad busca que los servidores no se conviertan en un cuello de botella de la conexión que debe hacer el agente o las herramientas automatizadas con los sistemas de información

12. Solicitamos a la entidad confirma por favor cuál es el propósito de la conexión del servicio VPN si es para temas de una tercera Contingencia de los canales de datos para la conexión de los agentes? y de ser así los recursos de conexión del lado de la Secretaria son provistos por ustedes? ¿Confirmar por Favor que ancho de banda debería contar esta VPN?

Respuesta: Si, el propósito principal es para una tercera contingencia; sin embargo, se espera dar otros usos dentro de la dinámica de agendamiento de citas y tener disponible este servicio.

Los recursos de conexión serán provistos por cada Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, Centro oriente, Sur y Sur Occidente de acuerdo con la necesidad de VPN

Con respecto al ancho de banda, la ficha técnica del Acuerdo Marco establece que el servicio debe soportar el número de usuarios, por una sola VPN, simultáneos dentro del rango de mínimo: 1 Agente y máximo: 50 Agentes.

OBSERVACIONES PROCESO DE COTIZACIÓN 143256 19 de enero de 2023

OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S

1. En cual modelo de negocio tienen las licencias RPA actuales, el proveedor las tiene bajo un modelo SAAS en donde colocan toda la infraestructura? o la SDS compra las licencias y paga la infraestructura al proveedor?

Respuesta:

La Secretaria de Salud Distrital entiende que el proveedor actual compra la cantidad de licencias requeridas en la orden de compra e implementa los servicios RPA en la infraestructura de su Datacenter.

2. Revisando el anexo económico se evidencia que el servicio RPA tan solo se requiere por 5 meses, ¿Cuál es la razón para contratarlo durante únicamente este tiempo? Para entenderlo mejor, ¿se busca suplir lo que hace hoy el RPA en el proceso de agendamiento, a través de Voicebot y Chatbot y evitar utilizar las licencias RPA en el futuro?

Respuesta: El contrato a solo 5 meses para los RPA, obedece a que se realizó una evaluación sobre la infraestructura actual con referencia a eficiencia y eficacia y se pretende implementar nuevas herramientas de automatización en conjunto con los RPA. Las soluciones RPA implementadas deberán demostrar o aportar al indicador Nivel de Servicio en una tasa mayor al 20% o demostrar que por cada RPA se aporta en el agendamiento de citas un equivalente a 3 agentes humanos.

Si, se busca complementar y/o suplir lo que hace hoy el RPA en el proceso de agendamiento, a través de Voicebot y Chatbot y evitar utilizar las licencias RPA en el futuro

3. ¿Cuál es la razón de cotizar el servicio de RPA bajo el concepto de meses (5), teniendo en cuenta que la mayoría de fabricantes vende licencias anualmente?.

Respuesta: El contrato a solo 5 meses para los RPA, obedece a que se realizó una evaluación sobre la infraestructura actual con referencia a eficiencia y eficacia y se pretende implementar nuevas herramientas de automatización en conjunto con los RPA. Las soluciones RPA implementadas deberán demostrar o aportar al indicador Nivel de Servicio en una tasa mayor al 20% o demostrar que por cada RPA se aporta en el agendamiento de citas un equivalente a 3 agentes humanos.

OBSERVACIONES PROCESO DE COTIZACIÓN 143256 20 de enero de 2023

OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S

1. Solicitamos a la entidad informar ¿Que plataformas de gestión de Contac Center y canales serán provistas por La SDS y cuales por el Oferente? (Inbound, Outbound, chat, WhatsApp, Redes sociales, Videollamada, correo.)

Respuesta: La Secretaria Distrital de Salud no cuenta con plataformas de Gestión de Contact Center, cualquier plataforma de gestión para cumplir el desarrollo del objeto del contrato la deberá suministrar el operador .

2. Cuál es la distribución actual del licenciamiento de la Plataforma de Centro de Contacto los diferentes canales? (Inbound, Outbound, Chat, WhatsApp, Redes Sociales, Correo electrónico, BackOffice)

Respuesta: El licenciamiento de la plataforma de Centro de Contacto se ha estimado de la siguiente manera.

Línea	No de licencias	Canal
Agendamiento de Citas Médicas Régimen Subsidiado	270	Inbound, chat, WhatsApp
Agendamiento de Citas Médicas Régimen Contributivo	20	Inbound, chat, WhatsApp
Línea 106	26	Inbound, WhatsApp
Línea Servicio al Ciudadano	13	Inbound, Chat WhatsApp, Correo
Campañas Especiales	40	outbound

Nota: La cantidad de agentes para cada servicio se determina en razón a la necesidad del servicio.

3. Por favor mencione como es el proceso de ingreso de llamada: ¿La llamada ingresaría directamente al oferente desde el operador público, sesión de líneas o sería una transferencia desde ubicaciones del cliente?

Respuesta:

Línea	Medio de ingreso	Número telefónico
Agendamiento de Citas Médicas Régimen Subsidiado	Llamada ingresa directamente al operador	6013078181 018000118181
Agendamiento de Citas Médicas Régimen Contributivo	Llamada ingresa directamente al operador	6013078181 018000118181

Línea	Medio de ingreso	Número telefónico
Línea 106	Transferencia desde la secretaria Distrital de Salud	3649180
Línea Servicio al Ciudadano	Llamada ingresa directamente al operador	601 3295090
Campañas Especiales	No aplica	outbound

4. ¿Con que operador actualmente tiene contratado la numeración de las líneas 601 3078181-018000118181- 601 3295090 y 106? ¿Hacen parte de la numeración de red inteligente del proveedor de telefonía?

Respuesta: Los cuatro servicios mencionados anteriormente son provistos por IPS ETB

5. De acuerdo a la pregunta anterior ¿Atención de alguna otra línea de que no se mencione?

Respuesta: No hay más líneas, solo las mencionadas en el numeral anterior.

6. ITEM-BPO - Troncal SIP en la hoja "Anexo técnico" en el simulador, se menciona en especificaciones "Lineas necesarias para atender las llamadas transferidas desde la troncal 3649180, máximo 5 agentes concurrentes con una cola de 8 llamadas" Solicitamos a la entidad aclarar ¿Las transferencias a través de que medio se realiza? (troncal SIP, internet, se debe establecer una SIP Trunk entre el oferente y un tercero)

Respuesta: La entidad recibe las llamadas de la línea 106 a través del PBX 3649180 (SIP Trunk), a su vez se realiza la transferencia de llamada a un numero PBX dispuesto por el operador (SIP Trunk).

7. ¿La entidad entregara los audios que actualmente se reproducen en el IVR? ¿Estos tienen algunas características específicas de grabación en estudio?

Respuesta: Si se entregaran los audios durante el proceso de empalme con el operador entrante.

8. De acuerdo con la pregunta anterior ¿El proponente puede cambiar la voz que actualmente sistemas de audio respuesta?

Respuesta: El proponente puede cambiar los servicios de voz actual.

9. Solicitamos informar, cual es la duración de las grabaciones del IVR.

Respuesta: Depende de la necesidad de cada línea de servicio, en promedio los audios de agendamiento de citas duran: 18 audios cada uno de 30 segundos y la línea de atención al usuario 2 min con 30 segundos.

10. Por favor enviar el callflow del IVR con la totalidad del árbol de navegación e indicar si

el IVR cuenta con opciones de autogestión e integraciones a sistemas de información de cliente

Respuesta: Se Anexa flujograma del IVR , el IVR dispuesto para la operación deberá contar con opciones de autogestión y tener la capacidad de transaccionar con Sistemas de información de la Secretaria Distrital de Salud y/o Capital Salud EPS y/o las cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud .

11. De acuerdo a la pregunta anterior ¿qué métodos de integración se usan?

Respuesta: Se realizan consultas a bases de datos, integración por medio de web Service y API REST a la plataforma de Bogotá Salud Digital, también se usa conexiones controladas a los sistemas de información hospitalaria.

12. ¿En lo que corresponde en la grabación de llamadas Inbound y outbound existe un proceso automatizado para la entrega por ejemplo a través de servicios SFTP? Por favor indique con qué frecuencia se debe realizar proceso de entrega de grabación

Respuesta: No existe un proceso automatizado, aunque debería incluirse en el nuevo servicio y se espera que las grabaciones se entreguen mensualmente.

13. Solicitamos a La SDS informar ¿Cuántas y cuáles son las cuentas que tiene activas para gestión de redes sociales? (Ej.: @ (Twitter), @ (Facebook), @ (instagram), @ (youtube))

Respuesta: Para el proceso de Contact Center ninguna de las líneas realizará la prestación de sus servicios a través de redes sociales. Aunque durante la ejecución de la orden de compra puede surgir la necesidad, esta será concertada.

14. Actualmente, ¿La entidad cuenta con el servicio de correo implementado? ¿La herramienta de gestión de correo es provista por la entidad o el oferente?

Respuesta: Actualmente la entidad si cuenta con el servicio de correo implementado para la línea de servicio al ciudadano denominada contáctanos@saludcapital.gov.co; pero este no es proveído por el operador de Contact Center.

15. De acuerdo con la pregunta anterior ¿Cuántas cuentas de Correo de dominio de la entidad gestionan actualmente? Por favor relacionar los servicios para atención de cada una.

Respuesta: Solamente para la línea de servicio al ciudadano denominada contáctanos@saludcapital.gov.co

16. En cuando a la gestión de CHAT, solicitamos a La SDS si ¿Se requiere integración con página web y/o diseño de formulario? Indicar campos a capturar.

Respuesta: No es necesaria la integración con la página web. Únicamente, se crea un botón con un link en cada página web de: Capital Salud, Secretaria Distrital de Salud y cada una

de las 4 subredes Integradas de Salud, a través de este se accede a los servicios de chat dispuestos por el operador.

No es necesario el diseño de formularios en las páginas web de cada entidad. Es únicamente un link de acceso.

17. En cuanto a la atención Outbound, solicitamos a la SDS informar si ¿Se requiere marcador predictivo, progresivo o manual?

Respuesta: De acuerdo a cada campaña se definirá el tipo de marcador a usar, como preferencia se usara el marcador predictivo

18. Solicitamos a la entidad aclarar, ¿Es necesario aprovisionar troncales independientes para el servicio Outbound? ¿Es decir, troncales distintas a las provistas para el servicio de Inbound?

Respuesta: La entidad dispuso dentro de los ítems del simulador contratar 40 líneas telefónicas para campañas especiales, estas deben ser aprovisionadas por separadas de los demás canales.

19. Solicitamos a la SDS informar ¿A que cargos será asignado el ITEM "IT-BPO-62-43 - Licenciamiento Microsoft Office"?

Respuesta: A los supervisores, formadores, líderes de calidad, mineros de datos, agente profesional ingeniería, a los profesionales de la línea de atención de servicio al ciudadano y a los agentes Profesionales en ciencias de la salud.

20. ¿Se requiere licenciamiento de Microsoft office 365 y/o correo provisto por el proponente? ¿Algún licenciamiento de office obligatorio?

Respuesta: La entidad incluyó el licenciamiento de Microsoft Office teniendo en cuenta los cargos de supervisores, formadores, líderes de calidad, mineros de datos, agente profesional ingeniería, a los profesionales de la línea de atención de servicio al ciudadano y a los agentes Profesionales en ciencias de la salud.

No es obligatorio licenciamiento de Office adicional a lo requerido en el simulador actual.

21. De acuerdo con el ítem IT-BPO-52-4 "Enlace Dedicado entre puntos" ¿Cuál es la ciudad y dirección donde se instalarán los dos enlaces dedicados entre puntos?

Respuesta: deberán instalarse desde la ubicación del data center del proveedor adjudicado hasta la carrera 32 # 12 – 81 Sede Secretaria Distrital de Salud.

22. ¿Cuál es el operador actual del "Enlace Dedicado entre puntos"?

Respuesta: La empresa E.T.B

23. Solicitamos a La entidad aclarar. ¿Qué tipo de tráfico se cursará a través de los dos enlaces dedicados entre puntos?

Respuesta: Tráfico de datos para consumo de servicios de los sistemas de información hospitalaria (HIS) de las 4 Subredes Integradas de Salud, consultas a bases de datos e integración con la plataforma Bogotá salud digital (servicios web)

24. De acuerdo con el ítem IT-BPO-52-19 "Enlace Dedicado a Internet" ¿Cuál es la ciudad y dirección donde se instalarán los dos enlaces dedicados entre puntos?

Respuesta: deberán instalarse desde la ubicación del data center del proveedor adjudicado hasta la carrera 32 # 12 – 81 Sede Secretaria Distrital de Salud.

25. ¿Cuál es el operador actual del Enlace Dedicado entre puntos

Respuesta: La empresa E.T.B

26. Solicitamos a la entidad informar ¿cuál será el uso del ítem IT-BPO-52-19 "Enlace Dedicado a Internet" entendiéndose que el diagrama que se comparte en pliegos se evidencia publicado de sus aplicaciones de internet y acceso por VPN por funcionarios?

Respuesta: Tráfico de datos para consumo de servicios de los sistemas de información hospitalaria (HIS) de las 4 Subredes Integradas de Salud, consultas a bases de datos e integración con la plataforma Bogotá salud digital (servicios web)

27. Solicitamos a la SDS informar ¿Cuáles serán las ubicaciones, donde será instaladas las Cabinas de contacto Telefónico?

Respuesta:

Respuesta:

Cada Subred cuenta con un número de Centros de Atención Prioritaria de Salud - CAPS relacionados a continuación:

Subred Norte

- Suba: Carrera 92 # 147C-30
- Gaitana: Transversal 116C # 133-18
- Fray Bartolomé: Carrera 65 # 103-66
- Calle 80 – Engativá: Transversal 100A # 80A-50
- Emaús: Calle 64C # 121-76
- Chapinero: Calle 66 # 15-41
- Verbenal: Carrera 18ª # 187-91

- San Cristóbal: Calle 164 # 7F-10
- Garcés Navas: Carrera 107 # 75B-08
- Boyacá Real: Carrera 74a # 69a – 38
- Rincón: Carrera 94b # 129b - 04

Subred Sur

- Meissen: Calle 60g # 18b - 36 sur
- San Benito: Calle 58# 18b - 25 sur
- El Tunal: Transversal 22 # 47b – 35 sur
- El Carmen: Calle 48 a # 28 – 89 sur
- Candelaria: Transversal 36 # 59B-59 sur
- Abraham Lincon: Carrera 12 # 53-90 sur
- Marichuela: Calle 76 sur # 14-74
- Betania: Calle 76B sur # 7-64
- Vista Hermosa: Carrera 18C # 66^a-55 sur
- Ismael Perdomo: Calle 63^a sur # 71F-59

Subred Centro Oriente

- Chircales: Transversal 5L bis # 48F - 69 sur
- Samper Mendoza: Carrera 23 # 22A -26
- Perseverancia: Carrera 5 # 33A -45
- Primero de Mayo: Calle 22 sur # 8A -58
- Olaya: Carrera 21 # 22-51 sur
- Altamira: Carrera 12^a Este # 42-32 sur
- Santa Clara: Carrera 10 # 1-59 sur
- Bravo Páez: Calle 35B sur # 25^a – 37
- Diana Turbay: Carrera 1F # 48 X- 76 sur

Subred Sur Occidente

- El Provenir: Carrera 87 # 53B - 51 Sur - CAPS Patios: Calle 2 A # 88B 47
- Patio Bonito Tintal: Calle 10 # 86-58
- Cabañas: Calle 57 Sur # 89B-19
- Occidente de Kennedy: Transversal 74F # 40B-54 Sur
- Zona Franca: Carrera 106 # 15^a – 32
- Trinidad Galán: Carrera 60 # 4-15

14814

- Pablo VI Bosa: Calle 70ª sur # 771 - 26
- Bosa Centro: Calle 65 sur # 80H – 44
- Patios: Calle 2ª # 88B – 47
- Bomberos: Calle 40C sur # 79-10

De acuerdo con la demanda de servicios identificada por cada Subred, se determinará la ubicación de las cabinas telefónicas. El área de TI de cada Subred garantizará la instalación del punto o puntos de eléctricos y de internet o telefonía que se requiera para la instalación de la cabina.

28. ¿Existirán Cabina de contacto telefónico en instalación exterior (a la intemperie) o semi-exterior (en escaparates o expuestos a la luz del sol, pero en interior)?

Respuesta: Solo al interior

29. ¿De acuerdo con la pregunta anterior, solicitamos a la entidad compartir un ejemplo de la estructura de la cabina de contacto telefónico o una imagen de la que tengan actualmente?

Respuesta: No tenemos actualmente cabinas implementadas, nos ceñimos a lo mínimo establecido en las fichas técnicas.

Servicio de comunicación y atención con el Call Center, que, en una cabina, es decir, en una estructura que en su interior contiene un teléfono semipúblico, permite la comunicación con el Call Center.

Este servicio permite facilitar la comunicación de los ciudadanos con el Call Center y recibir la atención telefónica, el Proveedor deberá suministrar e instalar quioscos o cabinas virtuales (tipo cabina telefónica) con las herramientas necesarias para la prestación del servicio y que estén ubicados donde la Entidad Compradora indique. La Cabina de contacto telefónico debe estar cubiertas a fin de evitar que el ciudadano se moje cuando hay lluvia (en caso que se ubique en un sitio a la intemperie) y que respete la privacidad de quien las usa. La cabina debe contener la imagen institucional de la Entidad Compradora. El Proveedor debe permitir realizar la conexión para lograr la comunicación directa con el Call Center en caso de que la entidad contrate de manera independiente el enlace requerido, de lo contrario debe garantizar la conexión por medio del enlace dedicado entre puntos.

30. ¿Es requerido que el oferente provea un CRM o Tipificador? De ser así, por favor describir la funcionalidad y alcance.

Respuesta: Al iniciar la operación, no se tiene previsto un CRM o tipificador; sin embargo la entidad podrá solicitar este servicio durante el desarrollo de la orden de compra entendiendo que el mismo se usará para mejorar los indicadores. Teniendo en cuenta que, dentro de las condiciones transversales este servicio debe ser provisto así:

La Entidad Compradora, podrá solicitar la integración de recursos propios, como son aplicativos, sistemas de información y bases de datos con la plataforma de software de gestión del Proveedor y constituir así su propio CRM para la gestión de los Servicios BPO contratados.

Para toda integración que requiera la Entidad Compradora con plataformas del Proveedor, la Entidad Compradora debe dimensionar las horas de desarrollo requeridas, las cuales deberán corresponder al alcance solicitado.

31. De acuerdo a la pregunta anterior ¿El CRM debe realizar escalamientos a grupos específicos o se debe realizar algún tipo de gestión una vez se registra la llamada?

Respuesta:

No se tiene a la fecha una información consolidada, se deberá construir a partir de la necesidad y de la información histórica que pueda resultar útil para alimentar la base de datos.

32. Solicitamos a la entidad informar, para el ITEM "IT-BPO-61-1 Grabación de Pantalla" ¿Qué porcentaje de grabación de pantalla es esperado? Ej.: 10%, 30, Etc.

Respuesta: La muestra de grabación de pantallas se definirá al inicio de la orden de compra, concertada con los líderes de calidad. En todo caso será menor al 10%.

33. Solicitamos a la entidad informar, ¿Si la grabación de pantalla se realizara para todos los canales de atención (incluyendo Inbound, outbound) o solo será para canales digitales? (Correo, Chat, Redes Sociales, WhatsApp)

Respuesta: La grabación de pantalla se definirá de acuerdo con la muestra para todos los canales de atención.

34. De acuerdo con la pregunta anterior, ¿Cuál es el tiempo requerido de custodia de grabación de pantalla?

Respuesta: el tiempo requerido para la custodia de grabación de pantalla es de seis meses

35. Solicitamos a La SDS informar ¿Si el software de agendamiento de citas será provisto por la entidad?

Respuesta: Si, el software de agendamiento de citas médicas lo proveen las 4 Subredes Integradas de Salud

36. De acuerdo con la pregunta anterior solicitamos a la entidad informar ¿Si se requiere integraciones del software de agendamiento y plataformas provistas por el oferente?

Respuesta: Si se requiere integración del software de agendamiento de citas con las plataformas del oferente.

¿Cuál es la tecnología usada Web Service, API, etc.?

Respuesta: Para la línea de asignación de citas médicas, se requiere integración con la plataforma Bogotá Salud Digital, esta plataforma recibe transacciones vía web Service, pero también, una interface mediante API-REST, se cuenta con una guía de integración la cual se compartirá al proveedor seleccionado una vez firme el acuerdo de confidencialidad. Adicionalmente se realiza el proceso de agendamiento por parte de consultas controladas (SP) y conexiones Cliente Servidor ..

37. Solicitamos a La SDS informar si se requiere ¿Desarrollos para integrarse con alguna plataforma de la entidad o sistemas de información? ¿Cuáles?

Respuesta:

Si se requiere realizar desarrollos para integración con las siguientes plataformas.

- Bogotá Salud Digital
- Chat de la alcaldía CHATICO
- HIS: Sistema de información Hospitalario SERVINTE Subred Norte
- HIS: Sistema de Información Hospitalario DINAMICA Subredes Sur, Sur Occidente, Centro Oriente y Norte.

38. De acuerdo con la pregunta anterior ¿Cuál es la tecnología usada para las integraciones? (Web Service, API, etc)

Respuesta: Para la línea de asignación de citas médicas, se requiere integración con la plataforma Bogotá Salud Digital, esta plataforma recibe transacciones vía web Service, pero también, una interface mediante API-REST, se cuenta con una guía de integración la cual se compartirá al proveedor seleccionado una vez firme el acuerdo de confidencialidad. Adicionalmente se realiza el proceso de agendamiento por parte de consultas controladas (SP) y conexiones Cliente Servidor ..

39. ¿De acuerdo con el ITEM "IT-BPO-66-2 - Servidor Medium" ¿Es correcto afirmar que el software será instalado y administrado por la SDS?

Respuesta: No es correcto. La SDS entrega la aplicación cliente y el operador deberá desplegarlo en las máquinas de sus agentes, así mismo deberá configurar las licencias RDP y el acceso a los servidores.

40. ¿Qué software será instalado en los servidores Medium, solicitados por la entidad?

Respuesta: No se instala ningún software es un servidor de recursos para permitir que los agentes puedan acceder a las conexiones clientes servidor.

41. Solicitamos a La SDS informar ¿Cuál será el Sistema operativo que se requieren para los Servidores Medium?

Respuesta: Se requiere el sistema operativo Windows Server

42. ¿Solicitamos a la entidad informar si los servidores estarán en instalaciones de el oferente? ó ¿Por el contrario deben ser instalados en sede de La SDS?

Respuesta: Los servidores deben estar instalados en las instalaciones del oferente

43. Solicitamos a La SDS informar ¿Cómo accederán las subredes a los servicios que tendrán los servidores Medium?

Respuesta: La subredes Integradas de Salud accederán a través de un canal de datos contratado MPLS entre el data center del operador y la Secretaria de Salud y este último realiza la conectividad por medio de MPLS a los sistemas de información de las Subredes.

44. Solicitamos a la entidad informar si ¿Las aplicaciones que estarán alojadas en los Servidores Medium están publicados hacia internet? De ser afirmativo ¿Cuántas aplicaciones estarán expuestas hacia internet?

Respuesta: No hay aplicaciones expuestas a internet

45. De acuerdo a la pregunta anterior ¿qué ancho de banda de internet es requerido?

Respuesta: No hay aplicaciones expuestas a internet

46. De acuerdo con la pregunta anterior solicitamos a La SDS informar si ¿El FQDN lo aprovisiona La SDS o el oferente?

Respuesta: No aplica conforme a la respuesta anterior

47. Si el FQDN es provisto por el oferente ¿Cuántos SSL se aprovisionarían?

Respuesta: No aplica conforme a la respuesta anterior

48. Solicitamos a La SDS informar si ¿Los servidores Medium estarán sobre el dominio de la SDS o del oferente?

Respuesta: Los servidores Medium estarán sobre el dominio del oferente

49. Es correcto afirmar que ¿La Base de datos que utilizará las aplicaciones de La SDS será provisto por la entidad? (Licenciamiento, capacidad, etc.)

Respuesta: Si, para los servicios propios de funcionamiento de la entidad.

50. Es correcto a afirmar que ¿Los mantenimientos que se requieran a nivel lógico sobre los servidores Medium será responsabilidad de La SDS? (Ej.: actualizaciones de seguridad)

Respuesta: No, el proveedor deberá dotar los servidores en su propia infraestructura y brindar el soporte de los mismos.

51. Solicitamos a la entidad informar ¿Proveerá el antivirus y software de seguridad sobre los servidores? (Ej.: Antimalware)

Respuesta: No, el proveedor deberá dotar los servidores en su propia infraestructura y brindar el soporte de los mismos.

52. Solicitamos a la entidad aclarar si el "ITEM IT-BPO-65-1 - Licencia RDP-CAL" ¿Será usado para autenticación de los equipos que estarán en la operación contra sistemas propios de La SDS? (Ej.: ¿Directorio activo) o

Respuesta: Serán usados como licencias de conexiones remotas cliente – servidor

53. De acuerdo a la pregunta anterior en caso de ser negativo ¿Solicitamos a la SDS dar alcance del uso de las licencias de RDP -CAL?

Respuesta: Serán usados como licencias de conexiones remotas cliente – servidor

54. Solicitamos a entidad en caso de requerirse adicionar el ITEM "IT-BPO-62 - Componentes complemento Puesto de Trabajo" de acuerdo al anexo "3. ¿Especificaciones_y_Condiciones_Técnicas" donde se solicita proveer impresora y Escáner? En caso de ser requerido debe adicionar el ITEM a la OC.

Respuesta: No se requiere ninguno de estos dos elementos como adicionales.

55. ¿Qué servicios son críticos y considera la SDS deben ser incluidos en el plan de continuidad de negocio?

Respuesta: Los servicios de las líneas operan para el sector salud, por lo tanto son de carácter crítico y sensible, por tal motivo se debe diseñar un plan de continuidad de negocio que abarque todos los componentes contratados en la orden de compra.

56. Ante un escenario de desastre ¿qué % de la operación espera restaurar?

Respuesta: No se ha definido; sin embargo se espera garantizar el mayor porcentaje de la operación, en las reuniones de inicio de la nueva orden de compra se concertará con el operador este porcentaje, de acuerdo con lo definido en la ficha técnica del Acuerdo Marco de Precios.

Entregar a la Entidad Compradora el plan de contingencia dentro de los días (5) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra para la prestación de los Servicios BPO. Implementar los planes de contingencia cuando ocurran eventos de fuerza mayor o caso fortuito que afecten la prestación de los Servicios BPO

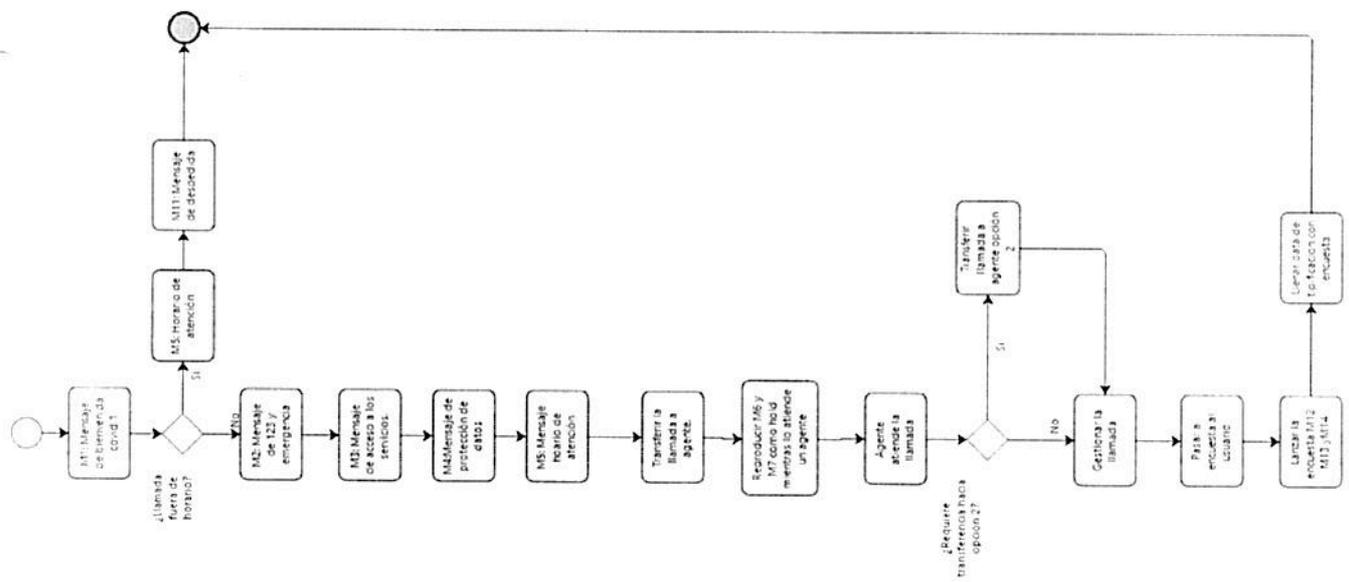
57. ¿Cuál es el tiempo máximo de indisponibilidad tolerable para restaurar los servicios críticos ante un desastre? (Ej. 24 horas, 48 horas)

Respuesta: Los servicios de las líneas operan para el sector salud, por lo tanto son de carácter crítico y sensible, el RPO debe ser menor a 4 horas.

58. Que servicios y condiciones de ciberseguridad se deben implementar para garantizar el SGSI de la SDS

Respuesta: El proveedor deberá contar con herramientas de ciberseguridad de acuerdo con los lineamientos de MinTic y de conformidad con las buenas prácticas establecidas en los servicios de nube públicas, teniendo en cuenta que la orden de compra se establece para el lote 1 y de acuerdo con lo definido en la ficha técnica del Acuerdo Marco de Precios.

El Proveedor es responsable de la seguridad de la operación, para lo cual debe garantizar que la plataforma utilizada está protegida por firewall, antivirus y sistema de detección de intrusos (IDS). El Proveedor es responsable de respaldar y proteger la información de modo que la información de la Entidad Compradora pueda ser recuperada al estado de 24 horas antes



OBSERVACIONES PROCESO DE COTIZACIÓN 143256 20 de enero de 2023

MILLENIUM BPO S.A.S

1. Confirmar, si bien es cierto el servicio IT-BPO-22-11 Voicebot Smart deberá cumplir con lo establecido en la ficha técnica del acuerdo marco de precios CCE -025- AMP – 2021 "...El Voicebot Smart permite masificar atención con interpretación de lenguaje natural del usuario usando tecnologías como inteligencia artificial, speech to text, machine learning y brinda solución de acuerdo con los flujos de conversación o diálogo que tiene parametrizados..."

Respuesta: La entidad confirma que el servicio IT-BPO-22-11 Voicebot Smart deberá cumplir con lo establecido en la ficha técnica del acuerdo marco de precios CCE -025- AMP – 2021 "...El Voicebot Smart permite masificar atención con interpretación de lenguaje natural del usuario usando tecnologías como inteligencia artificial, speech to text, machine learning y brinda solución de acuerdo con los flujos de conversación o diálogo que tiene parametrizado.

2. ¿Cómo la entidad se asegurará que efectivamente el operador adjudicado utiliza este tipo de sistema para el desarrollo del servicio cumpliendo con las 911.000 minutos mensuales luego de su implementación?

Respuesta: En la fase inicial el operador deberá presentar un plan de trabajo detallado de las actividades a desarrollar para la parametrización del servicio , posteriormente desde la Secretaria Distrital de Salud se realizara seguimiento al cumplimiento de cada una de las tareas incluidas en el plan de trabajo con sus respectivas evidencias , en caso tal del no cumplimiento de lo expuesto en el plan de trabajo, se procederá a realizar el escalamiento tal como lo establece el Acuerdo Marco de Precios.

Una vez implementado los servicios se realizará el seguimiento correspondiente a la fase de estabilización y mejora continua, seguido a lo anterior se penalizará en caso de incumplimiento de conformidad con los indicadores y ANS definidos para este servicio.

3. ¿Cuántos meses se tendrían para implementar el Servicio Voicebot Smart con natural language Process NLP?

Respuesta: El futuro operador a partir de la información entregada por el operador actual y de conformidad con lo que establece el Acuerdo Marco de Precios deberá realizar la implementación y el desarrollo del Voicebot Smart para la línea de servicios de agendamiento de citas contratados en la orden de compra, la entidad entiende que este servicio se debe construir desde una fase inicial de levantamiento de información y construcción, según las características del servicio de agendamiento , el proveedor deberá presentar un plan de trabajo concertado para la implementación del servicio de Voicebot Smart donde se definirán los meses de implementación.

El no cumplimiento se tratará conforme lo establece el Acuerdo Marco de Precios CCE – 025 – AMP – 2021

4. Si se implementa un Voicebot Smart que no cumple a cabalidad con lo requerido en la ficha técnica IT-BPO-22-11 que implicaciones se tendrían?.

Respuesta: El no cumplimiento se tratará conforme lo establece el Acuerdo Marco de Precios CCE – 025 – AMP – 2021

154/14

OBSERVACIONES PROCESO DE COTIZACIÓN 143256 23 de enero de 2023

OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S

1. En las fichas técnicas del Acuerdo Marco de Precios publicada en la página web de Colombia Compra Eficiente, no se encuentra publicado el detalle o la descripción específica de siguientes Item:

IT-BPO-65-1 - Licencia RDP-CAL

IT-BPO-66-2 - Servidor de Aplicaciones y Componentes - Servidor Medium

Conforme lo anterior, agradecemos a la entidad compradora solicitar a Colombia Compra Eficiente la remisión de las Fichas Técnicas actualizadas en donde se incluyan los servicios antes mencionados, lo anterior con el fin de cubrir el requerimiento de la SDS.

Respuesta:

Se envía solicitud a Colombia Compra Eficiente con el fin de actualizar las fichas técnicas del AMP - Servicio BPO II para los ítems IT-BPO-65-1 Licencia RDP-CAL y IT-BPO-66-2 - Servidor de Aplicaciones y Componentes - Servidor Medium, ya que estos ítems se encuentran incluidos dentro del catálogo y el simulador pero no en la ficha técnica.

Se recibe respuesta por parte de Colombia Compra Eficiente donde informan que se realizó la respectiva actualización

Se valida anexo ficha técnicas del AMP - Servicio BPO II en Colombia Compra Eficiente y se encuentra la actualización respectiva en la página 117 del documento:

https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_tienda_virtual/44_anexo_1_fichas_tecnicas_y_condiciones_transversales_que_contiene_la_adenda_1_0_0.pdf

Nombre del servicio	Licencia RDP-CAL
Alcance del servicio	Servicio de licenciamiento para conexión remota a servidores donde se encuentran instaladas localmente, aplicaciones Cliente/Servidor.
Unidad de facturación del servicio	Licencia / Mes
Característica requerida	Descripción del requerimiento
Descripción	<p>Servicio que permite a las Entidades Compradoras Conexión remota a los servidores donde se encuentran instaladas localmente sus aplicaciones de consulta y transaccionalidad (Cliente/Servidor), permitiendo llevar a cabo la automatización de procesos de negocio o algunas actividades dentro de Determinado proceso y lograr costo eficiencia en los flujos de trabajo.</p> <p>La licencia debe soportar mínimo Windows Server 2016. El Proveedor debe disponer de la infraestructura para el despliegue de la solución y costearlo dentro de la unidad de facturación del servicio</p>

Nombre del servicio	Servidor de Aplicaciones y Componentes
Alcance del servicio	Servicio que permite a las Entidades Compradoras la implementación de infraestructura de servidores necesaria para la instalación de aplicaciones modalidad Cliente / Servidor en el datacenter del Proveedor de servicio.
Unidad de facturación del servicio	Servidor / Mes
Característica requerida	Descripción del requerimiento
Descripción	<p>Servicio para aplicaciones cliente/servidor de las Entidades Compradoras que se debe aprovisionar en las instalaciones del Proveedor prestador de los Servicios BPO y que debe permitir conexión para la operación del servicio.</p> <p>La Entidad Compradora debe determinar la cantidad de usuarios concurrentes y en caso de superar los mínimo soportados y en caso de tener más de 80 usuarios concurrentes debe adición otra unidad de servicio.</p>

OBSERVACIONES PROCESO DE COTIZACIÓN 143256 23 de enero de 2023

MILLENIUM BPO S.A.S

1. ¿Cuál es el operador por el cual se recibirán las llamadas 018000?

Respuesta: Actualmente todos los servicios de telefonía se tienen con el operador ETB

2. ¿Para las llamadas Inbound de celular a 018000, se limita a un operador específico o aplica a cualquier operador?

Respuesta: Aplica a cualquier operador, aunque se debe mantener los números de las líneas 6013078181 y 6013295090 y 018000118181

3. ¿Para las llamadas Inbound de fijo a 018000, se limita a una región específica o es para todo el país?

Respuesta: se limita a la ciudad de Bogotá D. C y sus alrededores (local extendida)

OBSERVACIONES PROCESO DE COTIZACIÓN 143256 24 de enero de 2023

OUTSOURCING SERVICIOS INFORMÁTICOS S.A.S

1. De acuerdo con las respuestas entregadas por la Entidad solicitamos Aclarar. El ítem IT-BPO-52-19 "enlace dedicado a internet" ¿Se instalará en la sede del oferente para uso exclusivo de la operación y funcionamiento de los servidores Medium?

Respuesta: El servicio de Internet se contrata para diferentes propósitos dentro de los diferentes procesos de Citas médicas , servicio al ciudadano y línea 106, dentro de ellos consulta de ADDRESS, Comprobador de derechos SiVigila y cualquier otro sistema de información que deba ser consultado para cumplir con la misión de las Secretaria Distrital de salud, por otra Parte se aclara que los servidores Medium se usan como infraestructura de recursos de máquina para las conexiones Cliente Servidor entre la conectividad del agente y los sistemas de información de las subredes.

2. Es correcto afirmar que la SDS ¿Realizara el despliegue de las aplicaciones en los servidores médium?

Respuesta: La secretaria Distrital de Salud No realizara despliegue de las aplicaciones, toda vez que los servidores se utilizaran como recurso para gestionar las conexiones remotas de los agentes. Se aclara que el software cliente será entregado por las subredes, para ser instalado en las máquinas de cada uno de los agentes que atenderán la operación.

Cabe aclarar que el sistema operativo del servidor, el agente de antivirus y todas las configuraciones que se requieran para el correcto funcionamiento del servidor las deberá realizar el operador del Contact center Distrital.

3. De acuerdo con las respuestas compartidas, es correcto afirmar que ¿Qué la instalación y configuración de la Base de datos, será realizada por la SDS en los servidores Medium? Entendiendo que las aplicaciones serán provistas por la SDS.

Respuesta: La entidad se permite aclarar que los servidores Medium no se utilizan para estos propósitos, los servidores se utilizaran como recurso para gestionar las conexiones remotas de los agentes. Se aclara que el software cliente será entregado por las subredes, para ser instalado en las máquinas de cada uno de los agentes que atenderán la operación.

4. Solicitamos a la entidad informar ¿cómo se maneja la distribución de los 25 servidores médium entre aplicación y base de datos?

Respuesta; La entidad se permite aclarar que la cantidad de agentes requerido para la línea de agendamiento de citas para el régimen subsidiado y contributivo son 290 agentes y reserva 10 recursos adicionales para apoyo del personal de campañas especiales.

El dimensionamiento realizado por la entidad obedece a contratar una franja de servidores que permita tener una concurrencia de usuarios por cada servidor alrededor de las 30 conexiones, sin embargo, el proveedor deberá tener en cuenta su infraestructura, conectividad, latencias y rendimiento de cada servidor dispuesto para el servicio.

La entidad busca que los servidores no se conviertan en un cuello de botella de la conexión que debe hacer el agente o las herramientas automatizadas con los sistemas de información.

5. Con base a la pregunta anterior solicitamos a la SDS informar ¿Que método o solución de balanceo de carga se implementará, será responsabilidad de la SDS o del Oferente?

Respuesta: Por las especificaciones del servicio no se ha considerado la necesidad del balanceo de cargas, tampoco lo hemos considerado para las conexiones cliente servidor.

OBSERVACIONES PROCESO DE COTIZACIÓN 143256 25 de enero de 2023

UNION TEMPORAL ASD-IQ

1. Los servidores Tipo M relacionados en el catálogo de CCE, tienen capacidad para conexión concurrente para 31 sesiones, es decir 31 agentes conectados mediante RDP, teniendo en cuenta que cada agente tendrá conexión vía escritorio remoto a cada subred, en este caso 4 servidores a la vez, agradecemos revisar el cálculo de servidores incluidos en el simulador, teniendo en cuenta que para 360 agentes es necesario tener operativos 46 servidores tipo M, que equivale a tomar 46 multiplicado por 31, y dividido este valor en 4 dando como resultado los 360 agentes.

Respuesta: La entidad se permite aclarar que la cantidad de agentes requerida para la línea de agendamiento de citas del régimen subsidiado y contributivo son 290 agentes y reserva 10 recursos adicionales para apoyo del personal de campañas especiales.

El dimensionamiento realizado por la entidad obedece a contratar una franja de servidores que permitan tener una concurrencia de usuarios de cada servidor alrededor de las 30 conexiones. Este recurso deberá ser usado de acuerdo con la cantidad de servidores dimensionados en el simulador los cuales se solicitaron conforme a las necesidades de la entidad y el proveedor deberá hacer un balance concertado entre las conexiones tipo cliente servidor y las conexiones web service.

2. Para la operación de los RPA en el flujo del proceso, se hace necesario contar con servidores que permitan la ejecución de los procesos del robot y adicional instalar en la misma instancia de servidor los aplicativos de agendamiento de citas, en este Caso Dinámica Gerencial Hospitalaria, aplicación que opera en modalidad Cliente servidor. por lo que para esta simulación y solución RPA tomando como base las 20 licencias de RPA, es necesario contar con 6 servidores Tipo M.

Respuesta: La Secretaría Distrital de Salud, se permite informar que la cantidad de servidores dimensionados en el simulador se ajustan a las necesidades de la entidad y el proveedor deberá hacer un balance concertado entre las conexiones tipo cliente servidor y las conexiones web service.

150/4

RESUMEN DE LA BARRA DE MENSAJES DEL EVENTO DE COTIZACIÓN

Mensajes 20

De Millenium hace 7 días

Buen día solicitamos de su ayuda por favor con las siguientes inquietudes:

1. Solicitamos respetuosamente a la entidad respecto al servicio CABINA DE CONTACTO TELEFON...

leer más

De Outsourcin hace 7 días

Estimados Señores,

Agradecemos por favor su amable ayuda con las respuestas a las siguientes observaciones:

1. En cual modelo de negocio tienen las licencias RPA actua...

leer más

De Millenium hace 6 días

Buen día, solicitamos respetuosamente a la entidad confirmar, que si bien es cierto el servicio IT-BPO-22-11 Voicebot Smart deberá cumplir con lo establecido en la ficha...

leer más

De Outsourcin hace 6 días

Estimados Señores,

Agradecemos por favor su amable ayuda con las respuestas a las siguientes observaciones:

1. Solicitamos a la entidad informar ¿Que plataformas de ge...

leer más

Para  Todos los proveedores De: Luz Ciro F... hace 6 días

Buenas tardes Proveedor Millenium BPO

De acuerdo con las observaciones presentadas el día de ayer 19/01/2023 la Secretaria Distrital de Salud adjunta la respu...

 3 OBSERVACIONES_P...

leer más

leer más

Para  Todos los proveedores De: Luz Ciro F... hace 6 días

Buenas tardes Proveedor Outsourcing Servicios Informáticos

De acuerdo con las observaciones presentadas el día de ayer 19/01/2023, la Secretaria Distrital de S...

 4 OBSERVACIONES_P

leer más

De Outsourcing... hace 3 días

Estimados señores,

Cordial saludo, agradecemos por favor su amable ayuda con lo siguiente:

En las fichas técnicas del Acuerdo Marco de Precios publicada en la página w...

leer más

De Milenium... hace 3 días

Buen dia, solicitamos respetuosament a la entidad, la ayuda con las siguientes preguntas:

- ¿Cual es el operador por el cual se recibirían las llamadas 018000?
- ¿Para las ll...

leer más

Para  Todos los proveedores De: Luz Ciro F... hace 3 días

Buenas tardes Proveedor Outsourcing Servicios Informáticos

De acuerdo con la observación presentada el día de hoy 23/01/2023, la Secretaria Distrital de Salu...

 5 OBSERVACIONES_P

leer más

Mensajes

20

Para:  Todos los proveedores De: Luz Ciro F... hace 3 días

Buenas tardes Proveedor Millenium BPO

De acuerdo con las observaciones presentadas el día de hoy 23/01/2023, la Secretaria Distrital de Salud adjunta la respue...

 6_OBSERVACIONES_P...

[leer más](#)

Para:  Todos los proveedores De: Luz Ciro F... hace 3 días

Buenas tardes Proveedor Millenium BPO

De acuerdo con las observaciones presentadas el pasado 20/01/2023, la Secretaria Distrital de Salud adjunta la respuesta ...

 7_OBSERVACIONES_P...

[leer más](#)

Para:  Todos los proveedores De: Luz Ciro F... hace 3 días

Buenas noches Proveedor Outsourcing Servicios Informáticos

De acuerdo con las observaciones presentadas el pasado 20/01/2023, la Secretaria Distrital de Salud ...

 OBSERVACIONES_PR...

 Anexo_1_IVR__Asignaci...

 Anexo_2_IVR__Salud_p...

[leer más](#)

De: Outsourcing hace 2 días

Estimados señores,

Agradecemos por favor su ayuda con las respuestas a las siguientes observaciones:

1. De acuerdo con las respuestas entregadas por la Entidad solici...

[leer más](#)

159N

Para  Todos los proveedores De: Luz Ciro F... hace 2 días

Buenas tardes Proveedor Outsourcing Servicios Informáticos

De acuerdo con las observaciones presentadas, la Secretaria Distrital de Salud adjunta la respuesta a cada una...

 9_OBSERVACIONES_P...

[leer más](#)

De: UNION TEMP... hace un día

Buenos días

Cordial saludo,

Desde la UT ASD-IQ, agradecemos alcance de la Entidad a las siguiente inquietudes:

1. Los servidores Tipo M relacionados en el catálogo ...

[leer más](#)

Para  Todos los proveedores De: Luz Ciro F... hace 4 horas

Buenos días estimado Proveedor UT ASD-IQ

De acuerdo con las observaciones presentadas, la Secretaria Distrital de Salud adjunta la respuesta a cada una de ellas.

 10 OBSERVACIONES_P...