MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES
ANEXO TÉCNICO

F-GRA-11/19-02-2021

OBJETO:

CONTRATAR EL SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y CONTROLES DE CAMBIO DE LA SOLUCIÓN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT - CRM SOBRE EL PRODUCTO ORACLE RIGHTNOW, ENTRE OTRAS ACTIVIDADES, PARA LA CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZAS MILITARES.

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES TÉCNICAS QUE LA ENTIDAD REQUIERE REALIZAR CON LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS EN EL IAD

La entidad requiere del soporte, mantenimiento y controles de cambio de productos ORACLE, creados por ORACLE CORPORATION - ORACLE,

Así las cosas, se identificó y estableció que los Servicios Avanzados - Advanced Customer Services (ACS) hace parte del catálogo del INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN (IAD/SDA) DE SOFTWARE POR CATÁLOGO II No. CCE-SNG-IAD-002-2024, para el aplicativo CRM, por lo cual la CAJA DE RETIRO DE LAS FUERZA MILITARES, requiere contratar los siguientes turnos de Trabajo *("Horario de Oficina Habitual". El horario comprendido entre las 8:00 y las 17:00 h en la zona horaria de Su sitio y/o ubicación especificada en este anexo*)[1]:

DESCRIPCIÓN	TURNOS
Gerente Técnico de Cuenta II (Technical Account Manager II)	5
Ingeniero Senior de Soporte Avanzado (Sr. Advanced Support Engineer)	46

En atención, a estos servicios contratados, el personal deberá cumplir con las siguientes actividades:

1. **SERVICIO DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y CONTROLES DE CAMBIO CRM**

La entidad requiere contar con soporte y mantenimiento a los siguientes componentes:

TEMA	DESCRIPCION
PQRSDF	Complementar el formulario actual con la posibilidad de presentar peticiones anónimas
Actualización de datos desde consola CRM	Información de afiliados actualizada en línea desde la consola CRM
Servicio de Administración y Gestión	Soporte y mantenimiento a la solución Oracle RightNow durante la vigencia del contrato

NOTA: Para cada componente, se deberá entregar la respectiva documentación técnica y funcional. Esta información será revisada y avalada por los supervisores del contrato.

[1] IAD/SDA Software por Catálogo II. Suplemento Técnico - ORACLE. Categoría Suite Corporativa

PQRSDF

Actualmente en la sede electrónica se encuentra publicado el formulario de PQRS, el cual debe complementarse con la posibilidad de presentar peticiones anónimas.

Lo anterior teniendo en cuenta el ordenamiento jurídico dispuesto por la Corte Constitucional en sentencia C-591 de 2014, la Ley 1755 de 2015 y el Artículo 23 de la Constitución Política Nacional.[2]

Las solicitudes correspondientes a una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación interpuestas por un usuario el cual declara reserva sobre sus datos de personales y, en consecuencia, la respuesta de esta será verificada a través de un módulo disponible en el portal web de esta entidad.

Interponer una PQRSDF de forma anónima Observación: Se aclara que la no identificación del peticionario no afectara la respuesta

NOTA: Para este componente, a continuación, se muestran, a manera de ejemplo, los pantallazos que se consideran para el desarrollo por parte de la entidad, no obstante, el contratista durante la ejecución del contrato presentará a Cremil la correspondiente propuesta de diseño, la cual será evaluada y avalada por el equipo supervisor y se implementará conforme a las necesidades de la entidad.

Aquellos afiliados o terceros que deseen interponer una petición de forma anónima, deberán ingresar al portal www.cremil.gov.co

Imagen 01 – Portal web Cremil

[2] Por medio de la Sentencia C-951 de 2014, la Corte Constitucional ejerció el control previo de exequibilidad de la Ley Estatutaria de Derecho de Petición (norma que a su vez corresponde al Título II del CPACA). En esta providencia, la Sala declaró la exequibilidad del deber a cargo del peticionario de indicar su nombre, número de identificación y lugar de notificación (art. 16 del CPACA) "siempre y cuando se entienda sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad". 13 En sentencia C. Const., Sent. C- 951, dic. 4/2014. M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez fue declarado exequible el artículo 16 del proyecto de ley estatutaria "siempre y cuando el numeral 2º se entienda sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad".

En esta, el usuario final podrá evidenciar un botón de acceso rápido denominado Gestión de PQRSDF de forma anónima

Mockup 01 – Botón gestión de PQRSDF de forma anónima

Una vez de clic en tal opción, deberá evidenciarse un formulario con los siguientes campos:

Mockup 02 – Formulario PQRSDF de forma anónima

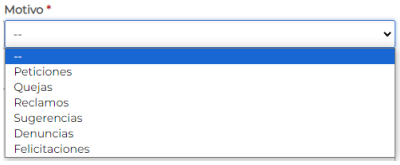
Dirección de correo electrónico

El diligenciamiento del campo no puede ser obligatorio, adicionalmente si el usuario decide informar una dirección de correo electrónico, la misma debe contar con las siguientes directrices para su aceptación:
Caracteres alfanuméricos antes del "@" (cremil123@)
Dominio después del "@" (@dominio.com)

Mockup 03 – Campo correo electrónico Formulario PQRSDF de forma anónima

Motivo

El campo debe ser obligatorio y contara con un menú desplegable, así:



Mockup 04 – Campo motivo Formulario PQRSDF de forma anónima

Pregunta

El campo debe ser obligatorio, solo aceptará valores alfanuméricos y no tendrá límite de caracteres.

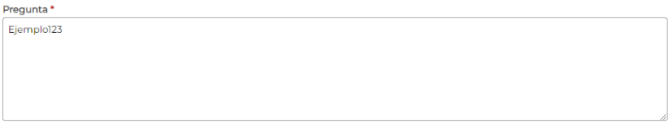


Imagen 02 – Campo pregunta Formulario PQRSDF de forma anónima

Anexar documentos

El campo no debe ser obligatorio y aceptara documentos iguales o inferiores a 15 MB, en por lo menos los siguientes formatos:

- Pdf
- Docx
- Xlsx
- Pptx
- Jpeg
- Mp3
- Mp4

Imagen 03 – Campo pregunta Formulario PQRSDF de forma anónima

Política de protección de datos

Deberá tener el cuadro de confirmación obligatorio de la política protección y tratamiento de datos personales de la entidad, con su respectivo vinculo de visualización.

Imagen 04 – Campo política de protección de datos

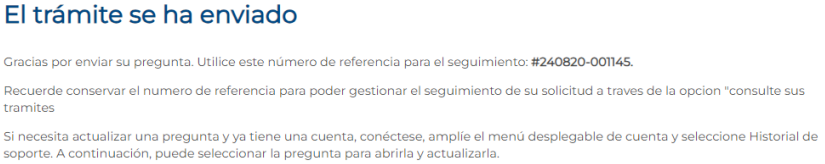
Captcha

Prueba obligatoria de Autenticación pregunta – respuesta y el botón “envié su pregunta”

Imagen 05 – Campo captcha

Referencia de la PQRSDF

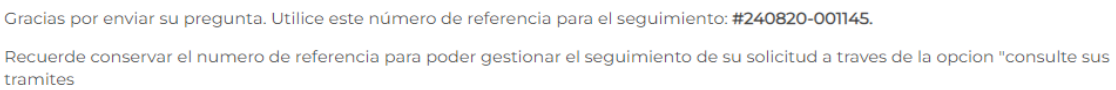
Al momento de interponer la petición, el usuario podrá evidenciar el número de incidente asignado a su petición.



Mockup 05 – Referencia de la PQRSD

Recordatorio número de incidente

Al momento del sistema arrojar el número de incidente o referencia con el cual quedo registrada la petición en CRM, también deberá recordar al usuario que debe guardarlo para posteriormente realizar el seguimiento.



Mockup 06 – Recordatorio de la referencia

Seguimiento de la PQRSDF

A través de la ruta www.cremil.gov.co/app/consultaTramite el usuario podrá realizar el seguimiento a la PQRSDF, contando únicamente con el número de referencia brindado por el sistema en el paso anterior

Mockup 07 – Seguimiento de la PQRSDF

2. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES TÉCNICAS QUE LA ENTIDAD REQUIERE REALIZAR PARA LA ACTUALIZACION DE DATOS DESDE CONSOLA CRM

La actualización de datos realizada desde la consola CRM debe operar adecuadamente actualizando los datos en base de datos misional de CREMIL, para lo cual se debe consumir un servicio desde ESB para actualización de información en tiempo real.

El servicio debe operar en forma bidireccional para consultar la información de Base de Datos y actualizar desde consola de la misma forma en que opera la actualización de datos desde la sede electrónica.

3. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES TÉCNICAS QUE LA ENTIDAD REQUIERE REALLIZAR PARA EL SERVICIO DE ADMINISTRACION Y GESTION

Con el objetivo poder contar con acciones proactivas y reactivas ante cualquier eventualidad que se pueda presentar en la solución Oracle RightNow de la entidad, que pueda ocasionar caídas de servicios ante los afiliados y/o ciudadanía en general, se requiere contar con un servicio de soporte y mantenimiento de dicha plataforma durante toda la vigencia del contrato, para la ejecución de actividades de integración, administración y gestión, que son complementarias al trabajo que va a ser ejecutado por parte del equipo RightNow (Oracle Service Cloud)

Lo anterior permitirá a la entidad poder gestionar de manera óptima los requerimientos o incidentes presentados conllevando a una mejor prestación del servicio del CRM.

PARAMETROS A TENERSE EN CUENTA DURANTE LA EJECUCION;

El Contratista brindará acompañamiento en la gestión de los Service Request en My Oracle Support (MOS) y Oracle B2C Services, para la gestión de incidentes y necesidades que se presenten con ocasión de alguna anomalía en el funcionamiento propio del CRM.

1. De acuerdo a lo indicado en el estudio previo, los servicios incluidos en este proceso serán realizados por ingenieros directos del FABRICANTE del software CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT CRM sobre el cual opera la Caja de Retiro de las Fuerzas Militares.

2. Utilizar para el desarrollo del contrato y dentro del modelo de servicio un canal de comunicación formal, software y herramientas necesarias para cumplir con las solicitudes o requerimientos de soporte técnico, lo cual no tendrá ningún costo adicional para CREMIL.
3. El Contratista deberá monitorear las respuestas de los ingenieros de Oracle dando soporte a los requerimientos para las soluciones Oracle Service Cloud.
4. Todo incidente o situación presentada en el funcionamiento propio del CRM, deberá ser debidamente reportada en las plataformas de soporte de Oracle, My Oracle Support (MOS) y Oracle B2C Services, permitiendo mantener la base de datos de conocimiento actualizada sobre los errores presentados.
5. El Contratista suministrará a CREMIL iniciativas de estabilización durante el proceso de actualización de cada una de las herramientas.
6. Elaborar y Presentar informes requeridos para el cumplimiento del objeto contractual.
7. El contratista debe dar cumplimiento a los ANS definidos en el presente anexo técnico.
8. Desarrollo de componentes en ambiente DEV
9. Durante la etapa de desarrollo se deben ejecutar pruebas por parte de Oracle, de tal forma que al liberar a ambiente productivo se tenga la certeza de que lo desarrollado funciona correctamente. Estas pruebas pueden ejecutarse en un ambiente propio de Oracle o en un ambiente indicado por Oracle en plataforma de CREMIL, Oracle indicará a CREMIL cuál es la mejor opción para estas pruebas.
10. Implementación en ambiente QA
11. Pruebas en ambiente QA
12. Certificación y aceptación de pruebas en ambiente QA por parte del contratista y de CREMIL
13. Liberación de productos desarrollados hacia ambiente de producción
14. Pruebas productivas avaladas por CREMIL
15. Una vez el(los) desarrollo(s) realizados sean liberados a producción, se deberá informar por escrito a CREMIL dicha liberación y su correcto funcionamiento.
16. Entrega de esquemas, fuentes y manuales técnicos y de usuario
17. Entregar, al finalizar el contrato, la base de conocimiento de las actividades y/o desarrollos adelantados
18. Realizar sesiones educativas para transferir el conocimiento al personal de CREMIL para lo cual, se aprobará previamente por las partes el alcance y contenido de tales sesiones educativas sobre el uso de la plataforma de software CRM.
19. Entregar, al correo electrónico del supervisor del contrato, los logs de los servicios contratados, de tal manera que se identifiquen las amenazas o incidentes detallados de ataques detectados.
20. Indicar la forma de generar reportes estadísticos para análisis continuo del comportamiento de la solución de seguridad de los servicios contratados.

PARAMETROS ADICIONALES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO

- Para avalar la calidad de los servicios prestados, CREMIL exige que todos los servicios prestados por la empresa proponente sean contratados directamente con el fabricante.
- El contratista deberá disponer del recurso humano necesario para estructurar, desarrollar y poner en producción los servicios de integración del ESB que sean requeridos
- Indicar la forma de generar reporte de errores para identificación de novedades críticas objeto de mantenimiento.

- Atender las consultas y solicitudes en horario estándar, dando asistencia a CREMIL en el manejo de la aplicación, a través de consultas telefónicas, vía e-mail, y/o mediante soporte remoto, previo requerimiento de la Caja, para determinar las fallas o inconvenientes que se presenten en el software.
- Mejoras gráficas menores, botones, cambios de colores etc. (No incluye rediseño grafico del Home, Paginas internas ni subsitios)
- Revisión de los logs del sistema
- Monitoreo remoto
- Indicar la forma de generar auditoría sobre el usuario administrador o sobre usuarios con privilegios de cambios de contenidos

ACUERDOS NIVELES DE SERVICIOS

Los niveles de servicio ANS, serán los indicados en el Anexo Técnico del INTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA SISTEMA DINÁMICO DE ADQUSICIÓN (IAD/SDA) DE SOFTWARE POR CATÁLOGO II No. CCE-SNG-IAD-002-2024

PD CLAUDIA PATRICIA ROSERO HOYOS
Coordinadora (e) Grupo de Informática

CPS. ENRIQUE CRISTANCHO S.
Contratista apoyo Comité Técnico Estructurador