

FORMATO ADENDA

Fecha aprobación: 28-02-2022 / Versión: 004
Código: GC-NA-FM-053

ADENDA N° 3

CONVOCATORIA PÚBLICA N° 1 de 2022

El General (RA) **LUIS FELIPE PAREDES CADENA** en su calidad de Gerente General de la **CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA** en adelante - **CAJA HONOR-** y como Ordenador del Gasto de la misma, en uso de las facultades conferidas según Decreto de Nombramiento N° 0892 del 30 de abril de 2012, Acta de Posesión N° 0542-12 del 16 de mayo de 2012 y en aplicación a lo dispuesto en el Manual Interno de Contratación, procede a modificar la Convocatoria Pública N° 1 de 2022 así:

1. Se modifica en toda la Convocatoria Pública el **PARÁGRAFO PRIMERO del Numeral 4.3 de las OBLIGACIONES PRINCIPALES - OBLIGACIONES TÉCNICAS Y/O ESPECIFICAS DEL BIEN Y/O SERVICIO A CONTRATAR**, que en adelante quedará así:

PARÁGRAFO PRIMERO: Es propiedad intelectual y patrimonial exclusiva de Caja Honor todo documento, plano, diseño, esquema y otros desarrollados con medios de este o por terceros para fines propios de negocio. Así las cosas, Caja Honor procederá a realizar los registros correspondientes en la Dirección Nacional de Derechos de Autor donde conste su titularidad. El proveedor hará entrega de los códigos fuente y el manual técnico/usuario correspondiente, actividades que deberán ser ejecutadas durante el tiempo del contrato. La propiedad intelectual desarrollada para la ejecución del Contrato será titularidad del cliente únicamente cuando haya costeadado su desarrollo.

2. Se modifica el ANEXO 4 y Cláusula No. 3 del ANEXO 9, que en adelante quedará así:

Anexo No. 4 Para diligenciar y evaluar

CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y OBLIGACIONES

*Desde aquí la evaluación del Anexo N° 4

Manifiesto y declaro que cumpla con todo lo establecido en los capítulos II y III de la presente Convocatoria Pública No. 1 de 2022, que corresponde a prestar el servicio integral de centro de contacto al ciudadano para la caja promotora de vivienda militar y de policía.

***EL OFERENTE DEBE MARCAR CON UNA X SI CUMPLE O NO CUMPLE CON EL CONTENIDO DEL ANEXO:**

No	OBLIGACIONES PRINCIPALES	CUMPLE	NO CUMPLE
1	<p>Cumplir con los indicadores de calidad mínimos de los niveles, exigidos por Caja Honor:</p> <p>a) CALIDAD EN LA CAPTURA DE DATOS: garantizar la información y calidad de la misma en las siguientes gestiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Datos personales del afiliado al momento de interacción con el Call Center. -Servicio que consulta el afiliado. -Preguntas de validación de CIFIN - CONFRONTA sobre los campos capturados en el sistema de información establecido por Caja Honor, estos resultados no pueden ser inferior al 98%. <p>b) CALIDAD GESTIÓN COMERCIAL: Caja Honor y el proveedor definirán estándares mínimos aceptables para lo cual diseñarán y establecerán mecanismos de seguimiento que permitirán medir la calidad del servicio a nuestros Consumidores Financieros.</p> <p>1.1 Prestar los servicios de información asistida por operadora o agente, de lunes a viernes de 7:30 am a 6:00 pm en jornada continua y los sábados de 8:00 am a 12m.</p> <p>1.2 Prestar el servicio de revisión de los documentos llegados a través del correo contáctenos, de acuerdo con el procedimiento indicado.</p> <p>1.3 Cumplir con los porcentajes definitivos de la captura de datos, calidad de la gestión comercial y demás definidos en las condiciones técnicas del servicio del respectivo contrato.</p> <p>1.4 Garantizar la prestación del servicio contratado sin interrupción y con la periodicidad que se le indique, de la infraestructura técnica, tecnológica, operativa, administrativa, física y financiera que permita el desarrollo del objeto del contrato.</p>		



FORMATO ADENDA

Fecha aprobación: 28-02-2022 / Versión: 004
Codigo: GC-NA-FW-053

	<p>1.5 Garantizar que la información a la que tenga acceso sea tratada con absoluta confidencialidad y no podrá el contratista, en ninguna circunstancia, apropiarse de la misma para ningún efecto o propósito distinto a los especificados en el contrato y en el anexo técnico.</p> <p>1.6 Mantener indemne a Caja Honor por cualquier tipo de reclamación, que en ejecución del contrato se suscite sobre lo atinente a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Nacional N° 1377 de 2013 que reglamenta la citada Ley y demás normas concordantes.</p> <p>1.7 Abstenerse de facturar servicios que no estén previamente autorizados e incluidos en el contrato; en caso de ser necesario la inclusión de algún servicio adicional, este deberá ser autorizado por Caja Honor.</p> <p>1.8 Brindar servicio de gestión comercial a través del cual contactará de forma proactiva a los afiliados, empresas o potenciales clientes de Caja Honor, para el desarrollo de campañas de las diferentes áreas de la organización, referentes a colocación, captación, fidelización de afiliados, medición de la calidad del servicio e invitación a eventos, entre otros; en el momento que sea requerida.</p> <p>1.9 Destinar un espacio físico dedicado exclusivamente para la operación de los recursos necesarios en la prestación del servicio aislada de otras campañas, la cual deberá contar con los controles físicos y lógicos, que impidan el ingreso de personas no autorizadas, así como la extracción de la información manipulada.</p> <p>2.0 Conocer y hacer uso de herramientas como el Centro de Relevó o Sistema de -SIEL en línea para la atención de personas con discapacidad auditiva en la línea de atención.</p>		
2	<p>DESARROLLO DE LA OPERACIÓN SERVICIO DE IVR – RESPUESTA CON VOZ INTERACTIVA (INTERACTIVE VOICE RESPONDING).</p> <p>2.1 Suministrar información a los afiliados de Caja Honor y público en general, que se comuniquen con nuestros números telefónicos de atención al cliente. Entre la información general productos y servicios que se brindará estará la siguiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saludo automático con información institucional. - Consulta de información personal o institucional, sin intervención del agente comercial, durante los siete (7) días de la semana por veinticuatro (24) horas al día. - Programación de citas. - Menú de opciones para que el usuario seleccione el tipo de información que requiere y ser atendido por un agente especializado. - Información sobre afiliaciones. - Información de Créditos, Cartera y Seguros. - Actualización de datos. - Información sobre estado de las cuentas. - Brindar información de Solución de Vivienda a través de los diferentes Modelos como son: Modelo Vivienda 14, Modelo Vivienda 8, Modelo Vivienda Leasing, Siempre Soldados y Modelo Héroes. - Brindar información general sobre los servicios que presta Caja Honor tales como, saldo de cesantías, trámite para retiro de cesantías, información de ahorro voluntario, recepción de quejas, reclamos, peticiones, sugerencias y felicitaciones, entre otras. - Información que por directrices se requiera. <p>Nota: Caja Honor podrá adicionar o eliminar servicios de la lista anterior, previa solicitud por parte del supervisor del contrato por el medio más expedito.</p> <p>2.2 Garantizar el soporte al servicio de consulta en línea con la base de datos principal de Caja Honor por medio del sistema de audio respuesta (IVR); el servicio deberá disponer de un enlace o canal dedicado con el debido esquema de contingencia que se ajuste a la demanda y cumpla con los niveles de servicio requeridos, actividad que debe incluir la realización de conectividad de Caja Honor, cubriendo el suministro e instalación de los elementos necesarios para la puesta en marcha del enlace.</p> <p>2.3 El sistema de audio respuesta (IVR), debe permitir la implementación de sistemas interactivos de acuerdo con los requerimientos de Caja Honor. Para ello realizará las adecuaciones en su sistema de audio respuesta (IVR) basado en el desarrollo de servicios (Web Services), estas adecuaciones estarán a cargo del Contratista sin generar costos adicionales, esta actividad se realizará con los técnicos que delegue la Oficina de Informática de Caja Honor.</p> <p>2.4 Garantizar grabación del 100% de las llamadas de outbaund, inbaund, chats, y demás esquemas de respuesta que se utilicen para la atención de los afiliados, los cuales deben ser suministrados por medio magnético a Caja Honor.</p> <p>2.5 Suministrar y colocar en funcionamiento todos los equipos electrónicos, eléctricos, e infraestructura de datos, conectividad, comunicaciones y almacenamiento en los puestos de trabajo, así como la puesta en marcha de los canales que se requieran para el perfecto funcionamiento del Centro de Contacto de Atención al Ciudadano, con acceso exclusivo a las páginas que defina Caja Honor, para facilitar y ofrecer servicios de información.</p> <p>2.6 Contar con un ACD para realizar monitoreo, que permitan visualizar el estado, en tiempo real de la operación: llamadas en espera, tiempos, número de Agentes libres,</p>		





FORMATO ADENDA

Fecha aprobación: 28-02-2022 / Versión: 004
Codigo: GC-NA-FM-053

	<p>ocupados, en otros auxiliares, tiempos de espera, llamadas perdidas y alertas que permitan identificar llamadas que superen los tiempos límites de cada Agente.</p> <p>2.7 Toda información suministrada por los afiliados a Caja Honor debe ser almacenada en medios magnéticos debidamente documentada y definida con estándares claros que permitan identificar cada uno de los campos suministrados, se precisa que esta información estará bajo custodia de Caja Honor y será entregada en un término no mayor a 15 días hábiles, una vez finalice la actividad contratada.</p>		
<p>3</p>	<p>TECNOLOGÍA, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO Canales de datos para Conectividad entre Caja Honor y el Contratista.</p> <p>3.1 Proveer un canal de datos dedicado simétrico, con capacidad mínima de 10 Mbps entre Caja Honor y el Centro de Contacto de Atención al Ciudadano de uso exclusivo, con un canal de respaldo del mismo ancho de banda al del canal principal, el cual deberá llegar por trayecto físico diferente y con última milla en fibra.</p> <p>3.2 Garantizar que en la medida que el ancho de banda sea insuficiente deberá aumentar su capacidad, para ello, se debe considerar que el porcentaje de ocupación del canal principal o del backup cuando este entre en operación, debe mantenerse por debajo del 70% de la capacidad y en caso de que sobrepase este porcentaje, se deberá efectuar aumento en la capacidad de este, de tal forma que mantenga el porcentaje de uso máximo definido, sin costo adicional para Caja Honor.</p> <p>3.3 Garantizar disponibilidad de los canales con el 99.7%, para los servicios contratados.</p> <p>3.4 Garantizar que los canales contratados estén configurados activo-pasivo, y deberán entrar a operar de forma automática en caso de falla del canal principal.</p> <p>3.5 Realizar como mínimo dos pruebas de conmutación entre el canal principal y el backup, garantizando la continuación de la operación en eventos fortuitos o dado el caso la respectiva conmutación.</p> <p>3.6 Suministrar la información necesaria de configuración y direccionamiento dispuesta para la operación de los canales contratados.</p> <p>3.7 Suministrar un factor de reúso 1:1 sobre los enlaces de última milla solicitados entre Caja Honor y el Centro de Contacto de Atención al Ciudadano.</p> <p>3.8 Garantizar la solución de fallas, manteniendo los niveles de disponibilidad solicitados.</p> <p>3.9 Disponer de herramienta para monitoreo de la disponibilidad y comportamiento de tráfico del enlace de comunicaciones, a través de utilización de protocolos ICMP y SNMP en ambos extremos o cualquier otro servicio que se requiera, de acuerdo con las necesidades actuales y futuras de Caja Honor; de igual forma se deberá entregar documentación técnica de conexiones efectuadas (diagrama, formato conexión con terceros, entre otros) y como mínimo mensualmente un reporte de disponibilidad y tráfico entrante y saliente.</p> <p>3.10 Contar con el desarrollo metodológico de Customer Relationship Management, CRM que Permita recopilar la información de los afiliados de manera organizada y detallada.</p> <p>3.11 Garantizar el 99.96% de disponibilidad de su plataforma tecnológica para la prestación de los servicios a Caja Honor en virtud del futuro contrato.</p> <p>3.12 Realizar la prestación de los servicios a Caja Honor utilizando protocolos IPv6 e IPv4, en modo dualstack para los mismos.</p> <p>3.13 Acoger las políticas establecidas por Caja Honor y en particular lo establecido en el Manual de Políticas de Seguridad de Información o documento equivalente.</p> <p>3.14 Garantizar que los enlaces contratados extremo a extremo estén cifrados, acorde a la solicitud de del supervisor del contrato.</p>		
<p>4</p>	<p>LICENCIAS</p> <p>4.1 Suministrar e instalar previa validación y aprobación por el Área de Riesgos de Caja Honor, todas las licencias de software que sean requeridas en los equipos de cómputo, teniendo en cuenta el estándar y políticas de seguridad de Caja Honor; igual situación para con las licencias adicionales que se lleguen a requerir para prestar los servicios a Caja Honor.</p> <p>4.2 El Centro de Contacto deberá hacer entrega de las maquinas con el Software debidamente licenciado de acuerdo con las exigencias del servicio solicitado por Caja Honor, para lo cual los equipos deben contar con sistema operativo Windows 10 PRO.</p> <p>4.3 Dar estricto cumplimiento a lo establecido en el artículo 61 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 23 de 1982 que trata sobre Derechos de Autor y al sobre la Protección de Propiedad Intelectual, para lo cual el contratista se compromete a la utilización de software desarrollado internamente, por el personal que labora en Caja Honor y/o por el Centro de Contacto de Atención al Ciudadano.</p> <p>PARÁGRAFO PRIMERO: Es propiedad intelectual y patrimonial exclusiva de Caja Honor todo documento, plano, diseño, esquema y otros desarrollados con medios de este o por terceros para fines propios de negocio. Así las cosas, Caja Honor procederá a realizar los registros correspondientes en la Dirección Nacional de Derechos de Autor donde conste su titularidad. El proveedor hará entrega de los códigos fuente y el manual técnico/usuario correspondiente, actividades que deberán ser ejecutadas durante el tiempo del contrato. La propiedad intelectual desarrollada para la ejecución del Contrato será titularidad del cliente únicamente cuando haya costeadado su desarrollo.</p>		





FORMATO ADENDA

Fecha aprobación: 28-02-2022 / Versión: 004
Codigo: GC-NA-FM-053

	<p>PARÁGRAFO SEGUNDO: La adquisición de software que realice el proveedor debe ser gestionado con el proveedor, quien debe contar con los permisos para su distribución y/o con el titular de los derechos patrimoniales del mismo. Sin embargo, su instalación en los equipos que prestan los servicios en virtud de este contrato debe tener autorización previa de Caja Honor, siempre y cuando el mismo no atente contra la seguridad informática, la información, Caja Honor como tampoco del proveedor.</p> <p>4.4 Instalar en los equipos puestos en funcionamiento para la ejecución del servicio, únicamente software autorizado por Caja Honor, para lo cual la Oficina Asesora de Informática realizará las configuraciones e instalaciones convenientes y pertinentes.</p> <p>4.5 El Centro de Contacto de Atención al Ciudadano deberá permitir que en los equipos dispuestos para la prestación del servicio se realice la verificación, configuración y desinstalación de cualquier Software que no sea estándar de Caja Honor.</p>		
<p>5</p>	<p>PORTAL WEB</p> <p>5.1 Garantizar que cuenta con certificado de sitio seguro (barra verde) en su sitio web para conectarse al Portal de Caja Honor.</p> <p>5.2 Garantizar el cifrado para el servicio de participación a través del Chat.</p>		
<p>6</p>	<p>EQUIPOS DE CÓMPUTO</p> <p>El proveedor se compromete a la entrega los siguientes equipos:</p> <p>6.1 Garantizar que los puestos de trabajo de los Agentes y Operadores de servicio cuenten con computadores de conformidad con las especificaciones técnicas exigidas por el servicio. Estos computadores estarán conectados a la Red LAN del C.C.C, ingresando bajo el dominio de Caja Honor, a través de la conexión de datos establecida para tal fin.</p> <p>6.2 Garantizar que los equipos y sistemas utilizados para la operación del servicio, estén debidamente licenciados teniendo en cuenta la normatividad establecida para tal fin. Este requerimiento debe venir acompañado de un documento en donde se describa la modalidad y el licenciamiento utilizados.</p> <p>6.3 Garantizar que los equipos a suministrar sean de marca reconocidas, no deben ser clones, dado que Caja Honor hará la verificación correspondiente de los mismos.</p> <p>6.4 Los equipos de cómputo utilizados para dicha campaña, no podrán ser cambiados por cualquiera que sea el motivo sin antes notificar a Caja Honor.</p> <p>7.4 Proveer las estaciones de trabajo asignadas a los agentes, con las siguientes características: Procesador Intel Core i7 o superior, Memoria RAM de 8 GB o superior, Disco Duro 500 GB, Windows 10 Professional, 64 bits, MS Office 365 el cual será asignado para usuarios y funciones específicas, Tarjeta de Red 10/100/1000; cada equipo deberá contar con cámara y micrófono.</p> <p>Disponer y garantizar que el correo electrónico sea con dominio propio e institucional del proveedor.</p>		
<p>7</p>	<p>CONECTIVIDAD</p> <p>7.1. Garantizar que la infraestructura tecnológica implementada debe tener cableado para puestos de trabajo, como mínimo UTP categoría 6A, debidamente certificado. Todo equipo activo se debe concentrar en un solo lugar físico, el cual debe contar con todas las condiciones de temperatura y seguridad óptimas para su resguardo y óptimo funcionamiento, lo cual debe ser validado por personal de la Oficina Asesora de Informática de Caja Honor.</p> <p>7.2 Garantizar estabilidad en las comunicaciones de datos con switch de velocidad 10/100/1000.</p> <p>7.3 Informar previamente a Caja Honor cualquier movimiento o cambio a lo inicialmente contratado en cuanto a los aspectos físicos, de personal, de equipos y de elementos que se vaya a realizar, para llevar el control correspondiente y las acciones que este implique.</p> <p>PARÁGRAFO PRIMERO: Para el cumplimiento del objeto contractual, Caja Honor a través de la (OAINF) proveerá a los agentes y operadores del servicio debidamente identificados, el nombre de usuario y contraseña o clave para acceder al sistema. En caso de requerir modificar alguno de estos usuarios y contraseñas el contratista deberá requerir a Caja Honor con mínimo dos (2) días de anticipación con las motivaciones pertinentes.</p> <p>PARÁGRAFO SEGUNDO: Las asignaciones de roles y permisos dentro de las aplicaciones propiedad de Caja Honor serán establecidas y asignadas por la misma a través de la OANIF previo requerimiento del supervisor del contrato.</p> <p>PARÁGRAFO TERCERO: Caja Honor podrá en cualquier momento y sin previo aviso, modificar las condiciones de acceso a la plataforma tecnológica, cuando esté en riesgo.</p> <p>PARÁGRAFO CUARTO: Será potestad de Caja Honor los accesos autorizados a los usuarios y actualizaciones de estos. Asimismo, establecer la necesidad de acceso a determinado componente de nuestra red para efectos de la ampliación o modificación del servicio contratado.</p>		
<p>8</p>	<p>ACCESO A BASE DE DATOS</p> <p>8.1. Garantizar que la consulta primaria de información a la Base de Datos para el servicio de operador entrada, deberá realizarse a través del portal interno (Intranet de Caja Honor), por medio del canal dedicado suministrado por el contratista. En caso de falla del canal, deberá entrar a operar el canal contingente y en caso de falla de éste deberá realizarse a través del módulo de atención al cliente del portal interno (intranet) que suministre Caja Honor.</p>		





FORMATO ADENDA

Fecha aprobación: 28-02-2022 / Versión: 004
Codigo: GC-NA-FW-053

	<p>8.2. Garantizar el servicio de Audio Respuesta Interactivo (IVR), donde accede a una aplicación mediante el uso de Web Services. Para ello, debe contar con el software respectivo y realizar los desarrollos (programas, procedimientos, consultas) que se requieran para obtener los datos por este servicio. Igualmente, el menú de entrada y la programación correspondiente se justarán a dichas necesidades durante la ejecución del contrato.</p> <p>8.3. Garantizar que los servicios web cuenten con el software adecuado y bajo los criterios de seguridad de la información, prestando un servicio eficiente.</p> <p>8.4. Garantizar la generación y recepción de la Información.</p> <p>8.5. Desarrollar interfaces requeridas para generar y/o recibir información, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:</p> <p>8.6 La información que se genere del proveedor debe ajustarse con carácter obligatorio a los estándares de calidad, seguridad y a las estructuras de información definidas por Caja Honor.</p> <p>8.7 Se acordará entre las partes el procedimiento para verificar y señalar los datos reportados por parte del Contratista a Caja Honor para actualizar o ingresar al sistema de información.</p> <p>8.8 Impedir el ingreso de dispositivos que permitan almacenar o copiar cualquier tipo de información, que no sean suministrados por Caja Honor.</p> <p>8.9 Dotar los equipos de cómputo que operan en el Centro de Contacto de Atención al Ciudadano, de elementos necesarios impidiendo el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por Caja Honor. Igualmente se deberá bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la usada para la prestación del servicio.</p> <p>8.10 Garantizar que los equipos de cómputo destinados al Centro de Contacto de Atención al Ciudadano sean de uso exclusivo para la prestación de servicios por ese canal.</p> <p>8.11 Garantizar el bloqueo de los equipos de cómputo usados en el Centro de Contacto de Atención al Ciudadano, inhabilitando la navegación por Internet, el envío o recepción de correo electrónico y mensajería instantánea personal, o algún otro servicio que permita el intercambio de información propia de Caja Honor, de lo contrario, se deberá contar con un sistema de registro de recepción de información. Estos registros deberán ser conservados por lo menos seis (6) meses, para el caso en que la información respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, proceso judicial esta debe ser custodiada hasta dar cumplimiento.</p> <p>PARÁGRAFO: Caja Honor definirá, aprobará y determinará los procedimientos de seguridad en el manejo de información para realizar operaciones directamente en la base de datos que implique modificación en línea.</p>		
<p>9</p>	<p>ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO</p> <p>9.1 Nivel de atención: Definido como el número total de llamadas atendidas por los agentes del Contratista sobre el total de las llamadas ofrecidas (ACD). Unidad de medición: Porcentaje.</p> <p>9.2 Nivel de atención aceptable: Mínimo del 90%, el cual se podrá ajustar de acuerdo con la ejecución presupuestal del contrato y al número de asesores destinados. Período de medición: mensual.</p> <p>9.3 Nivel de servicio: El 80% de las llamadas recibidas por los agentes del Contratista deben ser contestadas antes de 40 segundos (Tiempo en cola del ACD) Unidad de medición: Porcentaje Nivel de servicio aceptable: mínimo 80/40 (nivel plata acuerdo marco) Período de medición: mensual.</p> <p>9.4 Disponibilidad de la plataforma de servicio: Garantizar una disponibilidad mensual del 99.80% de la plataforma del Centro de Contacto de Atención al Ciudadano, excluyendo las ventanas de mantenimiento programado. Unidad de medición: Porcentaje Nivel aceptable: mínimo 99.96% mes.</p> <p>9.5 Rotación del personal: Definido como la cantidad de agentes retirados sobre los agentes disponibles en un período específico. Unidad de medición: Porcentaje. Nivel Aceptable: Menor o igual al 15% por mes.</p> <p>9.6 Nivel de Ocupación. (Operador de entrada) Definido como el porcentaje de tiempo de atención de llamadas con respecto al tiempo de conexión del operador de entrada. Unidad de medición: Porcentaje. Nivel Aceptable: Menor o igual al 55% al mes. Se debe dar continuidad a la prestación del servicio del Centro de Contacto de Atención al Ciudadano, ampliando su cobertura, capacidad y convirtiéndolo en un centro de contactos multicanal para atender las solicitudes de los afiliados y otros usuarios.</p>		
<p>10</p>	<p>SUPERVISIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE INFORMACIÓN</p> <p>10.1 Con el fin de garantizar la calidad de la información recopilada en el Centro de Contacto de Atención al Ciudadano, Caja Honor asignará un supervisor de contrato y con apoyo del representante del contratista, tendrán en cuenta lo siguiente dentro de las funciones propias: Definición de políticas de calidad para el manejo de la información del total de las interacciones que se tenga entre el Centro de Contacto de Atención al Ciudadano y el Afiliado, se deberá validar y actualizar la información personal tales como, direcciones y números telefónicos y otros datos del afiliado que Caja Honor solicite.</p> <p>10.2 En caso de que se evidencie alteración, manipulación de dispositivos en auditoria o por información</p>		





FORMATO ADENDA

Fecha aprobación: 28-02-2022 / Versión: 004
Codigo: GC-NA-FM-053

	<p>del contratista, este deberá justificar de manera inmediata sobre los hechos al supervisor del contrato asignado por Caja Honor, quien a su vez remitirá la información a la Oficina Asesora de Riesgos (OAGRI).</p> <p>10.3 Definición de criterios de aceptación para estructuras de archivos tanto de Caja Honor como del Centro de Contacto de Atención al Ciudadano.</p> <p>10.4 Certificación de pruebas relacionadas con intercambio de información.</p> <p>10.5 Seguimiento de calidad para validar la información suministrada.</p> <p>10.6 Definición de periodicidad e impacto de la actualización de información.</p> <p>10.7 Garantizar que se realice la grabación del 100% de las llamadas o registro digital de la información que se suministre por los canales de prestación del servicio. Los cuales deberán ser entregados mensualmente junto con la facturación del servicio bajo formato designado por Caja Honor, igualmente el Contratista deberá conservarlos durante el tiempo del contrato.</p> <p>10.8 Políticas de almacenamiento, revisión y restauración de información, para los casos que aplique.</p>		
11	<p>SEGURIDAD INFORMÁTICA Y FÍSICA</p> <p>11.1 Cumplir con las políticas de seguridad establecidas por Caja Honor, con los procedimientos y controles documentados que avalen el cumplimiento de estas, las cuáles serán informadas por escrito al proveedor.</p> <p>11.2 Contar con sistemas de seguridad mediante firewall y protección contra intrusos que aseguren la confidencialidad y seguridad de los datos consultados en las bases de Caja Honor (El proveedor debe describir la solución a implementar).</p> <p>11.3 Requerir los permisos necesarios para los usuarios a través de la herramienta de gestión de mesa de ayuda, establecidos por Caja Honor, como los permisos informáticos, a fin de dejar la trazabilidad en cada uno de los casos, modificaciones o adicionales.</p> <p>11.4 Garantizar que Caja Honor puede llevar a cabo administración remota a cualquiera de los equipos de cómputo suministrados, en el momento que sea requerido.</p> <p>11.5. Contemplar dentro de las normas mínimas y de control e infraestructura para la operación diaria las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Control del acceso de personal a las instalaciones de la Entidad prestadora del servicio de Centro de Contacto de Atención al Ciudadano. -Control de dispositivos de almacenamiento masivo de datos que ingresan a las instalaciones. -Control de incendios y sistemas de extinción de fuego. -Seguridad durante las 24 horas del día, 7 días a la semana. <p>11.6 Dotar a los equipos que operan en el centro de atención telefónica, de elementos necesarios que impidan el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por Caja Honor. Igualmente, se deberá bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la utilizada para la prestación del servicio.</p> <p>PARÁGRAFO PRIMERO: Caja Honor podrá en cualquier momento y sin previo aviso modificar las políticas de seguridad que apliquen sobre los equipos. Fecha aprobación: PARÁGRAFO SEGUNDO: Caja Honor podrá en cualquier momento y sin previo aviso visitar las instalaciones del Contratista en donde preste los servicios para verificar el cumplimiento de estándares, validar que las condiciones iniciales sigan siendo las adecuadas a fin de que se cuente con los medios óptimos de operación y llevar a cabo Auditoría a usuarios, equipos y demás componentes informáticos que hagan parte de la solución ofrecida e instalada.</p> <p>11.7 En el evento en que el contratista requiera el movimiento de equipos a causa de daños físicos, traslado para otra campaña u otros, deberá informar con anticipación a Caja Honor con el fin de que antes de sacar de la campaña el equipo, Caja Honor realice su formateo a bajo nivel.</p> <p>11.8 El contratista no podrá ingresar a las maquinas con usuarios y contraseñas de administrador sin autorización de Caja Honor.</p>		
12	<p>INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.</p> <p>12.1 Durante la vigencia del contrato, mantener la certificación y detallar que cuenta con una infraestructura y plataforma de procesamiento mínima con los debidos esquemas de contingencia, para soportar los servicios solicitados por Caja Honor incluyendo entre otros: Hardware, cableado y Redes de Transmisión de Datos, Software, Sistemas de Antivirus, Estaciones de Trabajo, Plantas Telefónicas, Asesores de servicio, Unidades de Audio respuesta.</p> <p>12.2 Durante la vigencia del contrato, mantener la certificación del Data Center con altos niveles de disponibilidad (TIER2 o superior según norma TIA 942), así mismo se requiere que la infraestructura física y tecnológica este situada dentro del perímetro de Bogotá, garantizando el respaldo de suministro eléctrico para los puestos de trabajo de los agentes, con autonomía de más de 8 horas con plena carga de operación en caso de falla del servicio eléctrico. Lo anterior teniendo en cuenta que al regirnos por la Circular Externa 052 de 2007 modificada por la Circular Externa 042 de 2012, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), obliga a que todas las instituciones financieras busquen los mecanismos que lleven a mejorar y asegurar sus procesos con el fin de dar mayores garantías de seguridad y cumplimiento a sus clientes.</p>		



FORMATO ADENDA

Fecha aprobación: 28-02-2022 / Versión: 004
Codigo: GC-NA-FM-053

13	Cumplir toda normatividad aplicable a la ejecución del contrato como también a la dispuesta por la Entidad.		
14	El contratista deberá presentar matriz de riesgos y plan de mitigación para los casos que aplique en cumplimiento del SG-SST. Con la suscripción del Acta de Inicio.		
15	Dara cumplimiento a las directrices impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, relacionadas con el Servicio de Centro de Contacto (Contact Center), teniendo en cuenta los criterios de seguridad de la información.		
16	Cumplir con las instrucciones, observaciones y recomendaciones emitidas por Caja Honor en referencia las Políticas de Seguridad de la Información y Políticas Institucionales.		
17	Recibir visita por parte de Caja Honor, con el fin de realizar una inspección técnica, de esta manera verificar medios óptimos de red, equipos y demás componentes informáticos que hagan parte de la solución ofrecida.		
18	Las demás que le sean solicitadas en desarrollo del objeto contractual.		
No	OBLIGACIONES TRANSVERSALES	CUMPLE	NO CUMPLE
1	Desarrollar y cumplir el objeto del contrato, en las condiciones de calidad y oportunidad.		
2	Cumplir con las normas técnicas que regulan estos bienes y/o servicios.		
3	Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes presentadas, eficaz y oportunamente.		
4	Garantizar la protección de datos y de la información entregada.		
5	Prestar los servicios con las especificaciones técnicas descritas, en el lugar y plazos establecidos.		
6	Disponer de las herramientas necesarias para la prestación de servicios.		
7	Cumplir oportunamente y con calidad el presente contrato en los términos y condiciones establecidas en el mismo, como también con el perfeccionamiento y legalización del contrato.		
8	Obrar con buena fe, evitando dilaciones que puedan presentarse durante la ejecución del contrato y poscontractual.		
9	Atender con prontitud los requerimientos de información, recomendaciones, y solicitudes que adelante la Entidad		
10	Mantener en forma permanente altos niveles de eficiencia técnica y profesional para cumplir sus obligaciones contractuales y ejercer permanentemente autocontrol a las actividades, procesos, procedimientos y productos que se deban ejecutar y realizar para el efecto		
11	Abstenerse de usar el nombre de la Entidad sin la expresa autorización escrita del representante legal de Caja Honor		
12	Reportar cualquier novedad o anomalía que se presente en el desarrollo del contrato		
13	Cumplir toda normatividad aplicable a la ejecución del contrato como también a la dispuesta por la Entidad.		
14	El contratista deberá presentar matriz de riesgos y plan de mitigación para los casos que aplique en cumplimiento del SG-SST.		
15	Dara cumplimiento a las directrices impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, relacionadas con el Servicio de Centro de Contacto (Contact Center), teniendo en cuenta los criterios de seguridad de la información.		
16	Cumplir con las instrucciones, observaciones y recomendaciones emitidas por Caja Honor en referencia las Políticas de Seguridad de la Información y Políticas Institucionales		
17	Las demás que le sean solicitadas en desarrollo del objeto contractual.		
18	tender visita por parte de Caja Honor, con el fin de realizar una inspección técnica, de esta manera verificar medios óptimos de red, equipos y demás componentes informáticos que hagan parte de la solución ofrecida.		
19	Conocer la normativa aplicable al bien y/o servicio establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia de Industria y Comercio, Estatuto del Consumidor o el que haga sus veces. También deberán conocer y aplicar las relacionadas con el bien y/o servicio. Caja Honor le comunicara al Proveedor sobre los cambios normativos que tengan relación y/o impacto con la operación del servicio.		

Atentamente,

Nombre del Oferente:

Nombre y firma del Representante Legal:

*Hasta aquí la evaluación del Anexo N° 4

Nota: La firma de una persona diferente al oferente persona natural o, representante legal en caso de ser persona jurídica, o la ausencia de firma de este, dará lugar a que la propuesta sea rechazada.

FORMATO ADENDA

Fecha aprobación: 28-02-2022 / Versión: 004
Código: GC-NA-FM-053

3. Se modifica el ANEXO 5 y se incluye Especificaciones Técnicas a la Cláusula No. 2 del ANEXO 9. Que en adelante quedará así:

Anexo No. 5 (Para diligenciar y evaluar)

PROPUESTA ECONÓMICA

*Desde aquí la evaluación del Anexo N° 5

Bogotá D.C.

Señores

CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA

Área de Contratación

Ciudad

REF.: Convocatoria Pública No. 2 de 2022

La empresa _____, representada por _____
(Señalar el nombre del Representante Legal de la Empresa) está interesada en presentar oferta y realizamos la siguiente oferta económica:

Nombre del servicio	Alcance del servicio	Frecuencia	Personal requerido	Cantidades requeridas	Valor unitario con IVA	Valor Total con IVA
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a larga distancia nacional	Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la Entidad Compradora, es decir minutos de telefonía.	12	N/A	500		
Minutos de conexión outbound/Inbound Outbound de fijo a celular	Servicio de minutos de conexión efectivos consumidos por los Agentes en el canal de atención contratado por la Entidad Compradora, es decir minutos de telefonía.	12	N/A	2000		
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional	Servicio que, mediante un sistema automatizado de respuesta interactiva, está orientado a entregar información a través del teléfono a través de consultas a bases de datos o sistemas de información previa parametrización.	12	N/A	30000		
Minuto IVR con reconocimiento de Voz	Servicio que a través de un programa que maneja el lenguaje natural de los ciudadanos le permite interactuar de manera normal con ellos brindándoles respuestas y orientaciones apropiadas acordes a una base de conocimiento preestablecida.	12	N/A	1000		
Grabación anuncios IVR (Interactive Voice Response) Respuesta de Voz Interactiva	Servicio de grabación de un anuncio publicitario o informativo para ser difundido por promocionado en los canales de atención	12	N/A	1		



FORMATO ADENDA

Fecha aprobación: 28-02-2022 / Versión: 004
Codigo: GC-NA-FW-053

	definidos por la Entidad Compradora					
Hora desarrollo	Servicio de hora de desarrollo que permita atender necesidades de las Entidades para la prestación del servicio de atención al ciudadano a través del Proveedor de Centro de Contacto.	1	N/A	20		
Enlace Dedicado entre puntos o Internet 10 Mbps	Conexión entre puntos o a internet ofrecida en medios terrestres. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación de centro de contacto.	12	N/A	1		
Enlace Dedicado entre puntos o Internet 10 Mbps	Conexión entre puntos o a internet ofrecida en medios terrestres. Adicionalmente, la conexión cuenta con condiciones específicas de disponibilidad y operación del servicio contratado. Este servicio es exclusivamente para operación de centro de contacto.	12	N/A	1		
Troncal SIP	Servicio de comunicaciones de voz a través de la red de telefonía para operación en Call Center para la entrada y salida de llamadas concurrentes.	12	N/A	60		
Agente en Sitio general	Agente general	12	Graduados de Bachiller con experiencia específica de mínimo 2 años como agentes de contact center.	30		
Agente en sitio profesional	Agente Profesional Servicio de supervisor de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.	12	Profesionales en derecho con experiencia de 1 año en asesorías y acompañamiento jurídico.	3		
Supervisor IT	Servicio de Supervisor Nacional para la operación de los agentes en Call Center prestado con servicio humano con formación, experiencia, habilidades, y conocimientos específicos y	12	Conocimiento y habilidades en el manejo del personal, con dos (2) años de experiencia como supervisor de	1		





FORMATO ADENDA

Fecha aprobación: 28-02-2022 / Versión: 004
Codigo: GC-NA-FM-053

	relacionados; dotado con las herramientas técnicas de hardware y Software necesarias para la prestación el servicio.		campañas de Contact Center.			
Líder de calidad	Servicio de líder de calidad de la operación de los agentes en Call Center, prestado por recurso humano con formación, experiencia, habilidades y conocimientos específicos y relacionados; Dotado con las herramientas técnicas de hardware y software necesarias para la prestación del servicio.	12	Conocimiento y habilidades en el manejo de herramientas básicas de Word, Excel, Power Point y aplicaciones asociadas. Debidamente certificada o demostrar cursos en ofimática.	1		
Cerramiento área de trabajo en Centro de Contacto	Para la prestación de servicio de Call Center, tener un área dedicada exclusivamente para la operación en la Entidad. <i>Los metros cuadrados deben ser indicados por el oferente para el optimo servicio.</i>	1	N/A	_____ MTS		
VALOR TOTAL INCLUIDO IVA						

Atentamente,

NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL _____
 N° DOCUMENTO IDENTIDAD: _____
 NOMBRE EMPRESA y NIT: _____
 DOMICILIO PRINCIPAL: _____
 DIRECCIÓN E-MAIL: _____
 TELÉFONOS _____
 CELULAR Nos: _____

(Nombre y firma del Representante Legal)

*Hasta aquí la evaluación del Anexo N° 5

Nota 1: La firma de una persona diferente al oferente persona natural o, representante legal en caso de ser persona jurídica, o la ausencia de firma de este, dará lugar a que la propuesta sea rechazada.

Nota 2: El presente Anexo se debe diligenciar en su totalidad. **Será causal de rechazo aquella propuesta económica que supere el presupuesto del presente proceso.**

Para constancia se firma en Bogotá D. C., a los **04/05/2022**.

(Original firmado)
GENERAL (RA) LUIS FELIPE PAREDES CADENA
 Gerente General
 Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

