

Anexo No. 7 – Anexo Técnico

Herramientas tecnológicas

1. Objeto:

Proveer una solución integral de herramientas tecnológicas, en modalidad de software como servicio (SaaS), como canales de apoyo para la atención ciudadana asociada al COVID-19.

2. Alcance:

El objeto de la presente Solicitud Privada de Oferta comprende proveer una solución integral de herramientas tecnológicas, en modalidad de software como servicio (SaaS), como canales de apoyo para la atención ciudadana asociada al COVID-19. El siguiente es el alcance:

- Herramienta omnicanal de comunicación virtual.
- Capacidad de integración a través de APIs (REST).
- Asistente Virtual por Voz (Voice Bot): plataforma conversacional de respuesta automática basada en inteligencia artificial.
- Respuesta de Voz Interactiva (IVR): plataforma para realizar llamadas con mensajes de voz automatizados.
- Gestión de Mensajes (WhatsApp): plataforma para envío y recepción de mensajes de WhatsApp integrado con un gestor cognitivo Chat Bot, la gestión de los mensajes de WhatsApp se podrá realizar a través de cuenta oficial o no oficial.
- Soporte Técnico.
- Capacitación.

2.1 Especificaciones del servicio a contratar

Técnicamente el servicio de a contratar deberá contener los siguientes componentes y se deberá garantizar su integración para la adecuada atención de la ciudadanía:

Solución Omnicanal de Comunicación Virtual:

La solución de herramientas tecnológicas se deberá integrar a la plataforma “Medellín Me Cuida”, mediante el uso de APIs (REST), con el fin de automatizar los procesos de comunicación para la atención ciudadana relacionada con la emergencia del Covid-19. Los servicios que se requieren integrar a la plataforma “Medellín Me Cuida” son: solución omnicanal de comunicación virtual a través de Voice Bot, IVR y WhatsApp (Chat Bot).

Asistente Virtual por Voz (Voice Bot):

Plataforma conversacional de respuesta automática basada en inteligencia artificial. La plataforma deberá permitir entre otros aspectos con:

- Comunicación interactiva mediante inteligencia artificial por voz canales de comunicación.
- Realizar gestión de llamadas salientes con notificaciones proactivas y conversacionales que capturan información.
- 3 flujos conversaciones con duración aproximada de 2 min cada uno.

Cantidad: Hasta 200.000 minutos / mes.

Respuesta de Voz Interactiva (IVR):

Plataforma para realizar llamadas con mensajes de voz automatizados. La plataforma deberá permitir entre otros aspectos con:

- Efectuar notificaciones, encuestas, campañas pedagógicas, etc. Los mensajes de voz pueden ser convertidos automáticamente a texto en varios idiomas, o simplemente cargados como un mensaje pregrabado en formato MP3 o WAV.

Cantidad: Hasta 1.200.000 mensajes de voz automatizados /mes.

Gestión de Mensajes (WhatsApp):

Plataforma para envío y recepción de mensajes de WhatsApp, con interacción automatizada a través de un gestor cognitivo Chat Bot (la gestión de los mensajes de WhatsApp se podrá realizar a través de cuenta oficial o no oficial). La plataforma deberá permitir entre otros aspectos con:

- Envío de mensajes tipo notificación.
- Recepción de conversaciones a través de un gestor cognitivo Chat Bot.
- Desborde de conversaciones a gestor humano (10 licencias).
- Atender mensajes a través de agentes virtuales y/o presenciales.
- Usar plantillas de mensajes.

Cantidad: Hasta 400.000 interacciones (del gestor cognitivo Chat Bot por medio de WhatsApp) / mes.

Nota: el contratista deberá efectuar la implementación, operación y soporte técnico de la solución integral de herramientas tecnológicas (Voice Bot, IVR y WhatsApp).

2.2 Acuerdos de niveles de servicios (ANS)

2.2.1 Soporte técnico

El contratista deberá proveer el soporte técnico de los servicios definidos en el alcance y durante toda la duración del contrato, buscará garantizar la continuidad en su operación.

A continuación, se describe el alcance del soporte técnico:

- Horarios de Atención: 24/7.
- Modalidad de Atención: remota y/o presencial (dependiendo del tipo de requerimiento)
- Tipos de Atención: incidente y/o requerimiento.

2.2.2 Canales de atención

El contratista deberá proveer diferentes tipos de canales para atender los incidentes y/o requerimientos que puedan presentarse respecto de la solución.

2.2.3 Prioridades

Prioridad	Descripción
Alta	Se presenta cuando el incidente está relacionado con algún servicio que interrumpe totalmente su operación. Se presenta cuando el requerimiento está relacionado con algún servicio requiere de un nivel avanzado de gestión
Media	Se presenta cuando el incidente está relacionado con algún servicio que interrumpe parcialmente su operación. Se presenta cuando el requerimiento está relacionado con algún servicio requiere de un nivel intermedio de gestión.
Baja	Se presenta cuando el incidente está relacionado con algún servicio que interrumpe ocasionalmente su operación. Se presenta cuando el requerimiento está relacionado con algún servicio requiere de un nivel básico de gestión.

2.2.4 Tiempos de respuesta

Los siguientes son los tiempos máximos para respuesta de incidentes y/o requerimientos presentados, los cuales son registrados a través de los canales de atención:

Prioridad	Tiempo
-----------	--------

	(Horas)
Alta	¼
Media	½
Baja	1

2.2.5 Tiempos de solución

Los siguientes son los tiempos máximos para solución de incidentes y/o requerimientos presentados, una vez son registrados a través de los canales de atención:

Prioridad	Tiempo (Horas)
Alta	1
Media	2
Baja	4

2.2.6 Penalizaciones

Los siguientes son los porcentajes de descuento sobre el valor a cancelar al contratista, ante la posibilidad de incumplimiento en la oportuna respuesta y/o solución de incidentes y/o requerimientos presentados:

Prioridad	Penalización
Alta	Descuento del 0,1% del valor de la factura en el mes que se dé el incumplimiento.
Media	Descuento del 0,05% del valor de la factura en el mes que se dé el incumplimiento.
Baja	Descuento del 0,025% del valor de la factura en el mes que se dé el incumplimiento.