

PREGUNTAS RRI PROONENTE C&C SERVICES S.A.S.					
ENTIDAD:	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.				
RFI Nro.:	192059				
Nº	Documento sobre el cual se consulta	PAG Y NUMERAL	Contexto de la orientación	Presenta	Resposta
1	RRI_Linea_195.pdf	8 (Vinculo de los desarrollos a realizar) pag 41	La modernización de la Línea 195 requiere una robusta automatización e integración con diversos sistemas de la Secretaría General y otras entidades, lo cual implica la necesidad de establecer una interfaz de datos que permita la interoperabilidad para garantizar la operación 24/7 y la interoperabilidad en tiempo real.	Las especificaciones detalladas de los enlaces de conectividad requeridos —Incluyendo velocidad, redundancia, tipo de conexión y plazos de respuesta— se establecerán en la fase de diseño contractual, según lo establecido en la licitación y operación de los servicios. Adicionalmente el portal transaccional y CNTV estarán en etapa de producción viable por el proveedor.	De acuerdo con el proveedor, se espera que el proveedor garantice conectividad segura, estable y de alta disponibilidad, que permita la interoperabilidad en tiempo real en el Portal Transaccional, el Data Warehouse y los demás sistemas distritales, conforme a los estándares definidos en el modelo de operación.
2	RRI_Linea_195.pdf	1.1.3 (Componente 3: Automatización e Integración) pag 19	Se enfatiza la seguridad y la interoperabilidad mediante API seguras para la integración con sistemas críticos y bases de datos distritales.	Considerando la necesidad de integraciones seguras con los sistemas de la Secretaría General y otras entidades, que requieren especificaciones para el establecimiento de conexiones VPN (por ejemplo, Site-to-Site, Client-to-Site, o Client-to-Cloud), incluyendo protocolos, cifrado y estándares de autenticación seguros propuestos por parte del proveedor?	De acuerdo a las especificaciones RPI-0, cualquier canal de Internet dedicado deberá ofrecer cumplir condiciones técnicas que aseguren el tráfico transaccional continuo, con bajo latencia y respuesta 24/7. Estos requerimientos deberán ser asumidos por el proveedor y dimensionados en su propuesta técnica de acuerdo con la criticidad de los servicios y canales.
3	RRI_Linea_195.pdf	1.1.1 (Componente 1: Canales de Acceso y Aterrizaje) pag 9	La Línea 195 es el canal telefónico principal, y el proveedor debe disponer del servicio de Troncal SIP para la ejecución de llamadas.	Para asegurar la correcta operación de las llamadas troncales, ¿cuál es la capacidad máxima de canales simultáneos requerida para la Troncal SIP? ¿Existen requerimientos específicos para la configuración de DIDs (número de teléfono) para las líneas de troncal? ¿Existe algún requerimiento adicional para formular entradas (Outbound) como salidas (Inbound)?	La capacidad máxima estimada de canales simultáneos requeridos para la Troncal SIP Troncal es de 115. Actualmente no existen requerimientos específicos para la configuración de DIDs.
4	RRI_Linea_195.pdf	7. Requerimiento de outbound (Preview, predictivo, progresivo) pag 37	La Línea 195 maneja llamadas recibidas 24/7 y outbound en horario específico, con un enlace hacia el uso de Voice Box con IA.	Para las llamadas Outbound, ¿cuál es el volumen mensual proyectado de llamadas salientes para campañas y seguidores, y se espera algún requerimiento adicional para la integración con la IA y la generación de listas de marketing y la preparación de guiones (Preview) para los agentes?	La Secretaría General no contempla requerimientos específicos de integración con sistemas de la Entidad. Sin embargo en relación con la gestión de la lista de suscriptores, estas están sujetas a la Política de Uso y Protección de Datos de la Secretaría General y de la Entidad solicitante de la campaña.
5	RRI_Linea_195.pdf	20 (Personal requerido para la operación y cantidad de puestos de trabajo) pag 52	Se requiere que los agentes humanos en alto dispongan de licenciamiento de ofimática y una interfaz digital para consultar el modelo de la Línea 195 como asistente con 60 agentes adicionales.	Considerando la operación mixta con agentes humanos y virtuales, ¿cuáles son los requerimientos para la ejecución de las llamadas troncales (número y tipo de parámetros) requeridos para las computadoras de los agentes (ya sean Portad, Desktop o Tablet o en Cloud), así como las características de las interfaces de usuario que se requieren para la ejecución de las llamadas y la integración con la plataforma omnicanal y las interfaces de consulta de IA?	Las características técnicas recomendadas de los Equipos (Hardware) para la operación de la Línea 195 son las siguientes:
6	RRI_Linea_195.pdf	1.1.2 (Componente 2: Atención y Respuesta) pag 18	Los agentes requieren licenciamiento de ofimática.	Respecto al licenciamiento de ofimática, ¿se requiere un tipo específico de licencia para CDS (Ofimática + Básico, o solo Ofimática) o el proveedor puede proveer una licencia equivalente?	El proveedor deberá disponer el licenciamiento de oficina estándar, para el equipo Staff (pelo de operación, coordinación, formación y monitoreo de calidad).
7	RRI_Linea_195.pdf	1.1.3 (Componente 3: Automatización e Integración) pag 26	Se requieren herramientas de analítica avanzada y segurida.	Para la analítica y seguridad, ¿se espera que el proveedor incluya el licenciamiento de herramientas como Power BI PRO, Antivirus (AV) o DLP (Data Loss Prevention), o la Secretaría General las proveerá?	El proveedor deberá incluir dentro de su propuesta el licenciamiento necesario para herramientas que respalden la operación, manejo, legibilidad y analítica de la relación, en función de las responsabilidades asignadas.
8	RRI_Linea_195.pdf	1.1.1 (Componente 1: Canales de Acceso y Aterrizaje) pag 10	Se menciona la activación de WhatsApp Business API.	¿Qué tipo de licencia específico se requiere para la integración con WhatsApp Business?	Este incluye, sin requerir por su parte el proveedor, herramientas como Power BI Pro, soluciones de Antivirus (AV) para sus entornos, y mecanismos de Data Loss Prevention (DLP) para la protección de datos generados en la relación.
9	RRI_Linea_195.pdf	1.1.1 (Componente 1: Canales de Acceso y Aterrizaje) pag 10	El servicio de mensajería (SMS) se utilizará para campañas, entrega de servicios, confirmación de agendamiento de turnos y derivación a Chatbox.	¿Cuál es el volumen mensual estimado de mensajes SMS requerido para campañas (Dedicated) y confirmación de servicios/funciones? ¿Por ejemplo, agendamiento de turnos y derivación a Chatbox, y existen requisitos específicos para la capacidad de envío y recepción, y como la personalización de estos mensajes?	La información disponible de consumo de mensajes SMS mensuales es de 10,482, se aplica a campañas institucionales y de manera particular a la actividad que mantiene el proveedor en el directorio a Chatbox.
10	RRI_Linea_195.pdf	1.1.1 (Componente 1: Canales de Acceso y Aterrizaje) pag 10	El proveedor deberá prestar el servicio de envío de correos electrónicos para computadoras y entrega de servicios.	¿Cuál es el volumen mensual estimado de correos electrónicos a enviar por computadora y servicios, y se requiere la capacidad de enviar correos con adjunto(s), de ser así, con tema el formato y tipo promedio de los adjuntos, y únicamente de correos electrónicos en adjunto?	El proveedor deberá enviar el envío de mensajes corriente – SMEs – y la personalización de mensajes de manera individualizada y personalizada, para la ejecución en los sistemas de correo celular se encuentra sujetos y no recibe el mensaje, esta retroalimentación no tiene costo y puede tener seguimiento desde el portal web de reportes.
11	RRI_Linea_195.pdf	1.1.3 (Componente 3: Automatización e Integración) pag 21	Se contempla la integración con la Red CADe y la implementación de sistemas virtuales con la generación en los puntos presenciales (ej.: Digitum, Quicomo Virtual y "Organización de canales multicanal")	Para la integración con la Red CADe y la implementación de sistemas virtuales con la generación en los puntos presenciales (ej.: Digitum, Quicomo Virtual y "Organización de canales multicanal")	La Secretaría General y las entidades distritales realizarán los requerimientos de personalización de los mensajes dependiendo de la naturaleza del servicio (personalización de turnos y anotación de turnos en los Puntos de Atención presencial RedCADe).
12	RRI_Linea_195.pdf		¿El canal telefónico se implementará por parte del proveedor o solo se realizarán integraciones?	¿El canal telefónico se implementará por parte del proveedor o solo se realizarán integraciones?	El proveedor deberá prever la interoperabilidad con los sistemas existentes, incluyendo el Sistema de Agregación de Datos (SAD) y los sistemas de datos de tercero, así como garantizar la interoperabilidad en los puntos CADe. La Secretaría General pondrá a disposición los sistemas de datos de tercero para la integración con la Red CADe. La entidad realizará configuraciones en su dominio que permitan el acceso a la herramienta de envío masivo del operador y hacer el envío de la compra del operador desde las correas electrónicas de la entidad, así como la personalización de los mensajes de acuerdo a su propia red y con dominio disponible y autorizado por la Secretaría general.
13	RRI_Linea_195.pdf		¿El canal telefónico se implementará por parte del proveedor o solo se realizarán integraciones?	¿El canal telefónico se implementará por parte del proveedor o solo se realizarán integraciones?	Después del envío de los mensajes se entregará un reporte en formato digital donde se muestre al cliente la siguiente información: Mensajes abiertos por destinatario y por confirmación de mensajes enviados.
14	RRI_Linea_195.pdf		El servicio debe prestar de manera presencial (en sitio) o a través de teletrabajo, para así poder realizar la planificación correspondiente.	El servicio debe prestar de manera presencial (en sitio) o a través de teletrabajo, para así poder realizar la planificación correspondiente.	El proveedor deberá prever la interoperabilidad con los sistemas existentes, incluyendo el Sistema de Agregación de Datos (SAD) y los sistemas de datos de tercero, así como garantizar la interoperabilidad en los puntos CADe. La Secretaría General pondrá a disposición los sistemas de datos de tercero para la integración con la Red CADe. La entidad realizará configuraciones en su dominio que permitan el acceso a la herramienta de envío masivo del operador y hacer el envío de la compra del operador desde las correas electrónicas de la entidad, así como la personalización de los mensajes de acuerdo a su propia red y con dominio disponible y autorizado por la Secretaría general.
15	RRI_Linea_195.pdf		¿Quién asume el costo de las líneas telefónicas: la empresa, el área solicitante o se distribuye de otra forma?	¿Quién asume el costo de las líneas telefónicas: la empresa, el área solicitante o se distribuye de otra forma?	Para cubrir el servicio de administración y operación del Centro de Contacto Línea 195, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. establecerá las estrategias presupuestarias para el servicio de telefonía y televisión en la Red CADe. Así mismo, la Entidad NO tiene con fines específicos de estos, estos son suministrados por el operador.
16	RRI_Linea_195.pdf		¿Se requiere un canal dedicado de internet para este proyecto/área?	¿Se requiere un canal dedicado de internet para este proyecto/área?	La cobertura de ese servicio por parte de la Secretaría General está prevista en la facturación de consumo de minutos.
17	RRI_Linea_195.pdf		¿Quién asume el costo de este servicio: la empresa, el área solicitante o otro responsable?	¿Quién asume el costo de este servicio: la empresa, el área solicitante o otro responsable?	En el Simulador del MAP de Servicios BPO II (BTSQ) la Secretaría General calculará los servicios de Agente General, Técnico y Profesional bajo el criterio Agente en Sitio – con característica N. 3 En-Sitio. En relación con el servicio de Agente en la Entidad Compradora o Back Office la ubicación será en las instalaciones en la Secretaría General.
18	RRI_Linea_195.pdf		El servicio debe prestar de manera presencial (en sitio) o a través de teletrabajo, para así poder realizar la planificación correspondiente.	El servicio debe prestar de manera presencial (en sitio) o a través de teletrabajo, para así poder realizar la planificación correspondiente.	Para el caso de Agente Móvil de Datos es factible que desarrolle su actividad desde casa.