

## FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III

### *Respuestas emtelco Preguntas RFI 193460*

#### 28. Comentarios Adicionales

De acuerdo con la información contenida en este documento, en respuesta a este RFI se requiere de cada proveedor de respuesta puntual a lo siguiente:

#### **Sobre el componente 1 – Canales de acceso y atención:**

1. Se solicita al proveedor confirmar si cuenta con todos los servicios de comunicaciones, infraestructura y canales de atención señalados en el numeral “1.1.1 Componente 1 – Canales de acceso y atención”.

***Respuesta emtelco: Si, emtelco cuenta con lo requerido en el numeral.***

#### **Sobre el componente 2 - Atención y respuesta:**

2. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para implementar un canal de atención a través de agentes virtuales con el alcance y las características señaladas en el numeral “1.1.2 Agentes virtuales basado en IA Generativa y/o IA Agéntica”.

***Respuesta emtelco: Si, emtelco cuenta con lo requerido en el numeral.***

3. Se solicita al proveedor confirmar si puede implementar un modelo mixto en el cual el número de agentes humanos en sitio va disminuyendo progresivamente a medida que incrementa el uso de agentes virtuales.

***Respuesta emtelco: Si, podemos adherirnos a un modelo que reemplace agentes físicos por agentes digitales, e incluso disminución programada por disminución de tráfico.***

## **FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III**

### **Sobre el componente 3 - Automatización e integración:**

4. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para hacer la integración de las bases de datos que se encuentran el Data Warehouse de la Secretaría General, mediante API REST/SOAP y ETL, con la plataforma del centro de contacto y demás herramientas de gestión del servicio del proveedor.

***Respuesta emtelco: Si, emtelco tiene la capacidad de integrarse mediante los protocolos de API REST y otros.***

5. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para usar la información de las bases de datos que se encuentran el Data Warehouse de la Secretaría General y a partir de allí gestionar (Construir, probar, operar y actualizar) un modelo basado en IA generativa y/o agéntica que permita construir flujos y servicios que den respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

***Respuesta emtelco: Si, contamos con el conocimiento y la experiencia para dar cumplimiento a cabalidad en este numeral.***

6. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para hacer la integración de otras fuentes de datos, adicionales a las bases de datos del Data Warehouse de la Secretaría General, y alimentar el modelo basado en IA generativa y/o agéntica que permita construir flujos y servicios que den respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

***Respuesta emtelco: Si, confirmado por parte de emtelco que cumplimos con el requerimiento***

7. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para clasificar, organizar e incorporar los datos resultantes de las interacciones con los ciudadanos (Datos de identidad y caracterización, necesidades, servicios que solicita, entidades, tiempos de atención y demás) y alimentar el modelo basado en IA generativa y/o agéntica que permita construir flujos y servicios que den respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

### **FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III**

***Respuesta emtelco: Si, emtelco cuenta con la capacidad de diseñar, desarrollar, implementar, medir y actualizar el modelo relacionado mediante la generación de IA***

8. Se solicita al proveedor confirmar si tiene el conocimiento, las herramientas, los servicios y las capacidades técnicas y humanas para integrar sistemas de información de entidades del Distrito para proveer servicios de consulta y transaccionales.

***Respuesta emtelco: Si, emtelco cuenta con lo requerido en el numeral.***

#### **Sobre el componente 4 - Administración y operación**

9. Se solicita al proveedor confirmar si entiende que debe disponer la información de la operación de la Línea 195 en tiempo real y desde los sistemas de información, de manera que la supervisión pueda hacer seguimiento y monitoreo a los recursos técnicos y humanos, a los ANS y a los recursos del contrato.

***Respuesta emtelco: Si, nuestras plataformas y tecnologías permiten dar cumplimiento a este numeral.***

10. Se solicita al proveedor confirmar que entiende el cronograma de implementación del proyecto y está de acuerdo con el mismo.

***Respuesta emtelco: Si, es de aclarar que el cumplimiento del mismo se da manera mancomunada, en donde las dos partes tenemos responsabilidad sobre el proceso.***

### **FORMATO RFI ACUERDO MARCO DE SERVICIOS BPO III**

11. Los proveedores deben confirmar si los servicios identificados y los tiempos de los mismos, son los requeridos para el objeto y alcance del proyecto, al igual que los precios, de acuerdo con el catálogo de servicios del Acuerdo Marco de BPO. Si hay servicios adicionales que no estén contemplados, deberán señalarlos.

***Respuesta emtelco: Las tarifas relacionadas no cuentan con impacto generado por nueva Reforma Laboral ni tampoco los cambios que el Proveedor Meta realizó a sus plataformas de mensajería.***