

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.